The Secret of Making Other People Like You

THE SECRET OF MAKING OTHER PEOPLE LIKE YOU

Intisari dari *How to Win Friends & Influence People*
Oleh: Dale Carnegie
© *All rights reserved*
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

RAGAM PUSTAKA
Jl. Cempaka Putih No. 8 Deresan CT X
Gejayan, Yogyakarta - 55283
Telp: (0274) 556043 - 555939
Faks: (0274) 546020

Dale Carnegie
The Secret of Making Other People Like You; - Cet 2 Editor: Antok Priyo R. - Yogyakarta: Ragam Pustaka, 2018, iv + 156 hlm, 13x19 cm

ISBN (13): 978-602-51722-5-0

Penyunting: Antok Priyo R.
Pemeriksa Aksara: Triwanto
Desain Sampul: Sugeng
Penata Letak: Tahqwin

Cetakan Pertama, 2014
Cetakan Kedua, 2018

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2014 TENTANG HAK CIPTA

Ketentuan Pidana Pasal 113 ayat (3) dan (4):
(3) Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
(4) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).
Pasal 114:
Setiap orang yang mengelola tempat perdagangan dalam segala bentuknya yang dengan sengaja dan mengetahui membiarkan penjualan dan/atau penggandaan barang hasil pelanggaran Hak Cipta dan/atau Hak Terkait di tempat perdagangan yang dikelolanya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).

Daftar isi

BAB 1
Lakukan Ini dan Anda Akan Disambut di Mana Pun (1)

BAB 2
Cara Sederhana untuk Membuat Kesan Pertama yang Baik (35)

BAB 3
Jika Tidak Melakukan Ini, Anda Akan Menemui Kesulitan (59)

BAB 4
Cara Mudah untuk Menjadi Pembicara yang Baik (83)

BAB 5
Bagaimana Menarik Minat Orang Lain (111)

BAB 6
Bagaimana Membuat Orang Lain Segera Menyukai Anda (123)

Tentang Pengarang
(156)

#PRINSIP 1

Bersungguh-sungguhlah menaruh minat pada orang lain.

BAB 1

Lakukan Ini dan Anda Akan Disambut di Mana Pun

Mengapa Anda harus membaca buku ini untuk mendapatkan teman? Mengapa tak belajar teknik yang digunakan oleh mereka yang mampu memperoleh teman, mereka yang terkenal di dunia? Siapa dia? Anda mungkin bertemu dengannya, sedang berjalan. Saat Anda berada dalam jarak sepuluh kaki darinya, dia akan mulai menggoyangkan ekornya. Kalau Anda berhenti dan menepuk-nepuknya, dia nyaris akan lompat keluar dari kulitnya, untuk menunjukkan kepada Anda betapa dia menyukai Anda. Dan Anda tahu bahwa di balik kehangatan yang ditunjukkannya, tidak ada motif yang tersembunyi, dia tidak akan menjual *real estate* kepada Anda, dan dia pun tidak ingin menikahi Anda.

Pernahkah Anda berhenti sejenak dan berpikir bahwa anjing adalah satu-satunya binatang yang tidak perlu bekerja untuk menghidupi dirinya? Seekor ayam betina harus memberi telur, sapi harus memberikan susunya, dan seekor burung kenari harus bernyanyi. Tapi seekor anjing tidak harus bekerja dan tidak memberi Anda sesuatu pun kecuali cinta.

Ketika saya berusia lima tahun, ayah membelikan saya anak anjing kecil berbulu kuning seharga lima puluh sen. Dia adalah sinar terang dan kesenangan di masa kecil saya. Setiap sore sekitar

pukul setengah lima, dia akan duduk di halaman depan dengan matanya yang indah memandang tajam ke jalan, dan begitu dia mendengar suara saya atau melihat saya menenteng tempat makan malam saya menuju bukit, dia akan melompat datang seperti peluru yang ditembakkan, berlari kencang naik ke bukit untuk menyapa sambil berlompatan kegirangan dan menggonggong karena senangnya.

Tippy adalah sahabat saya selama lima tahun. Kemudian di suatu malam yang tragis – yang tidak akan saya lupakan – dia mati, pada jarak sepuluh kaki di mana saya berada, mati tersambar petir. Kematian Tippy merupakan tragedi masa kecil saya.

Kau tak pernah membaca buku psikologi, Tippy. Kau tidak perlu membacanya. Kau sudah tahu berdasarkan naluri bahwa kau bisa berteman lebih banyak dalam waktu dua bulan, dengan cara menjadi sungguh-sungguh tertarik pada orang lain dibandingkan dengan yang bisa kau lakukan dalam waktu dua tahun dengan cara mengusahakan orang lain tertarik padamu. Saya akan mengulangnya. Anda bisa mendapat lebih banyak teman dalam

"Anda bisa mendapat lebih banyak teman dalam waktu dua bulan dengan cara menjadi tertarik pada orang lain dibandingkan jika Anda menghabiskan dua tahun untuk membuat orang lain tertarik pada Anda."

waktu dua bulan dengan cara menjadi tertarik pada orang lain dibandingkan jika Anda menghabiskan dua tahun untuk membuat orang lain tertarik pada Anda.

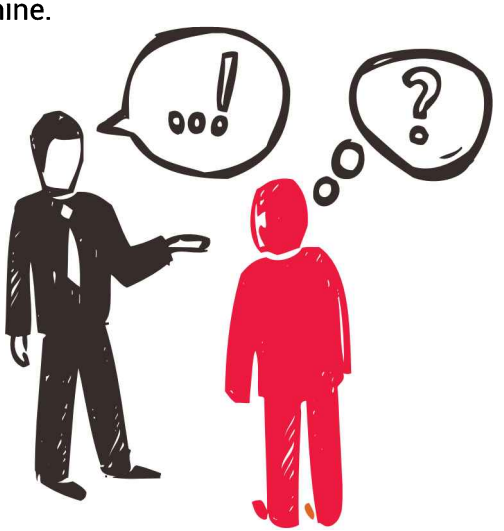
Namun, saya maupun Anda mengenal orang-orang yang membuat kesalahan besar dalam hidup yang berusaha membuat orang lain tertarik pada mereka. Tentu saja cara itu tidak berhasil. Orang-orang tidak akan tertarik pada Anda. Mereka pun tidak tertarik pada saya. Mereka hanya tertarik pada diri mereka sendiri – di pagi hari, siang hari, maupun malam.

Perusahaan telepon New York membuat satu studi terperinci mengenai pembicaraan melalui telepon untuk mencari tahu kata apa yang sering digunakan. Anda sudah dapat menebaknya: yaitu kata ganti orang pertama, "Saya", "Saya", "Saya." Kata itu dipakai 3900 kali dalam 500 percakapan telepon.

Sewaktu Anda melihat sebuah foto bersama, di mana Anda ikut di dalamnya, foto siapakah yang pertama kali Anda lihat?

Kalau kita cuma berusaha memberi kesan pada orang lain dan berusaha membuat orang lain tertarik pada kita, kita tidak akan pernah punya banyak teman sejati dan tulus. Teman sejati tidak diperoleh dengan cara itu.

Napoleon sudah mencobanya, dan dalam pertemuan terakhirnya dengan Josephine, dia berkata, "Josephine, aku adalah laki paling beruntung di dunia, tapi sekarang ini, kau satu-satunya orang di dunia yang bisa kupercaya." Dan para ahli sejarah meragukan apakah dia bisa percaya, bahkan pada Josephine.



Alfred Adler, seorang psikolog terkenal dari Vienna menulis sebuah buku berjudul What Life Should Mean to You. Dalam buku ini dia berkata, "Individu yang tidak tertarik kepada teman-teman-nyalah yang mempunyai kesulitan terbesar dalam hidup dan memberikan luka terbesar pada orang lain. Di antara individu itulah semua kegagalan manusia muncul."

Anda mungkin sudah membaca banyak tentang psikologi tanpa menemukan satu pernyataan penting untuk Anda dan saya. Pernyataan Adler begitu kaya makna, sehingga saya akan mengulangnya dengan dicetak miring: Individu yang tidak tertarik kepada teman-temannyalah yang memiliki kesulitan terbesar dalam hidup dan memberikan luka terbesar pada orang lain. Dari antara individu itulah semua kegagalan manusia muncul.

Saya pernah mengikuti kursus menulis cerita pendek di Universitas New York, dan selama kursus itu, editor sebuah majalah terkemuka berbicara di depan kelas. Dia menyampaikan bahwa dia bisa saja mengambil satu cerita dari lusinan yang menumpuk di mejanya, dan hanya dengan membaca

beberapa paragraf, dia bisa merasakan apakah si penulis menyukai orang lain. "Kalau si penulis tidak suka orang lain," ujarnya, "orang tidak akan menyukai cerita-ceritanya."

Editor kawakan ini berhenti dua kali dalam pembicaraannya mengenai penulisan fiksi, dan dia minta maaf karena telah berkhotbah. "Saya sampaikan pada Anda," katanya, "hal-hal yang disampaikan pendeta Anda, tapi ingat, Anda harus menaruh minat pada orang lain kalau Anda ingin berhasil menjadi penulis."

Kalau hal itu berlaku pada penulisan fiksi, Anda juga bisa yakin kalau itu juga berlaku dalam berurusan dengan orang secara langsung.

Saya melewatkan satu malam di kamar ganti Howard Thurtson, sewaktu terakhir kali dia tampil di Broadway. Thurtson dikenal sebagai ketua para ahli sulap. Selama empat puluh tahun, dia telah berkeliling ke seluruh dunia, menciptakan berbagai ilusi, menyihir para penonton, dan membuat penonton tercengang. Lebih dari 60 juta orang telah membayar untuk menonton pertunjukannya dan dia telah mengantongi keuntungan 2 juta dolar.

Saya tanyakan kepada Thurston tentang rahasia suksesnya. Pendidikan formalnya sudah pasti tidak ada hubungannya dengan ini, karena dia telah melarikan diri dari rumah saat masih kecil, lalu menjadi gelandangan, naik gerbong barang, tidur di tumpukan jerami, mengemis makanan dari pintu ke pintu, dan belajar membaca dengan cara memandang keluar gerbong barang dan memandangi tanda-tanda di sepanjang jalan.

Apakah ilmunya tentang sulap memang luar biasa? Tidak, dia mengakui bahwa ratusan buku tentang sulap sudah ditulis dan hampir semua orang sudah tahu. Tapi dia punya dua hal yang orang lain tidak punya. Pertama, dia punya kemampuan untuk menampilkan pribadinya di depan lampu sorot. Dia seorang penghibur ulung. Segala yang dilakukannya, setiap gerakan, setiap intonasi suaranya, setiap sa-

at alisnya terangkat, telah dipraktikkan sebelumnya dengan saksama, dan aksi penggungnya dihitung dalam pecahan detik. Selain itu, Thurston punya ketertarikan tulus kepada orang lain. Banyak pesulap akan memandang penonton dan berkata pada diri mereka sendiri, "Nah, ada sekelompok orang yang mudah ditipu di sana, sekelompok orang yang duduk, aku akan membodohi mereka." Tapi metode Thurston sama sekali berbeda. Dia berkata bahwa setiap kali dia naik panggung, dia berkata pada dirinya sendiri: "Aku sangat bersyukur karena orang-orang ini datang kepada saya. Merekalah yang memungkinkanku mencari uang dengan cara yang sangat saya suka. Aku akan memberi mereka pertunjukkan terbaik yang bisa kulakukan."

Dia mengakui bahwa dia tidak pernah menginjakkan kaki di depan lampu sorot tanpa terlebih dahulu berkata pada dirinya sendiri, "Aku mencintai penontonku. Aku mencintai penontonku." Menggelikan? Tidak masuk akal? Anda berhak memikirkan apa pun yang Anda suka. Saya sekadar menyampaikannya pada Anda tanpa berkomentar, persis seperti resep yang digunakan salah satu tukang sulap yang paling terkenal sepanjang masa."

George Dyke dari North Warren, Pennsylvania, dipaksa berhenti dari bisnis pom bensinnya setelah tiga puluh tahun di sana, ketika salah satu jalan raya baru akan dibangun di lokasi tersebut. Tidak lama setelah hari-hari pensiunnya membuatnya bosan, dia mulai mengisi waktunya dengan mencoba bermain musik, dan berbincang dengan banyak pemain biola sukses. Dengan caranya yang rendah hati dan ramah, dia menjadi tertarik untuk mempelajari latar belakang serta minat para musisi yang dijumpainya. Meskipun dia bukan pemain biola besar, dia mendapat banyak teman dalam pengejaran ini. Dia menghadiri beberapa kompetisi, dan segera saja dia jadi dikenal di antara penggemar musik country di bagian timur Amerika sebagai "Paman George, Sang Penggesek Biola dari County Kinzua." Bila kita mendengar Paman George, dia sudah berusia tujuh

puluh dua tahun dan sangat menikmati setiap menit hidupnya. Dengan memiliki minat yang pasti terhadap orang lain, dia menciptakan kehidupan baru bagi dirinya sendiri, pada saat orang-orang mengira bahwa tahun-tahun produktifnya sudah berlalu.

Hal itu juga merupakan salah satu rahasia kepopuleran Theodore Roosevelt yang mengagumkan. Bahkan para pembantunya pun mencintainya. Pelayan prianya, James E. Amos, menulis sebuah buku tentang dirinya yang berjudul Theodore Roosevelt, Hero to His Valet. Dalam buku itu, Amos menceritakan insiden ini:

Istri saya suatu kali bertanya kepada Presiden tentang *bobwhite* (sejenis tanaman). Dia belum pernah melihatnya dan Presiden menjelaskan dengan terperinci pada istri saya. Beberapa waktu kemudian telepon di pondok kami berdering (Amos dan istrinya tinggal di pondok kecil di perumahan Roosevelt di Oyster Bay). Istri saya mengangkat telepon dan ternyata dari Tuan Roosevelt sendiri. Beliau menelepon untuk menyampaikan kepadanya bahwa ada *bobwhite* di luar jendela kamar istri saya, dan jika istri saya mau melongok keluar, dia bisa melihatnya. Hal-hal kecil seperti itu sungguh merupakan sifat khas beliau. Ketika beliau melewati pondok kami, kami akan mendengarnya memanggil

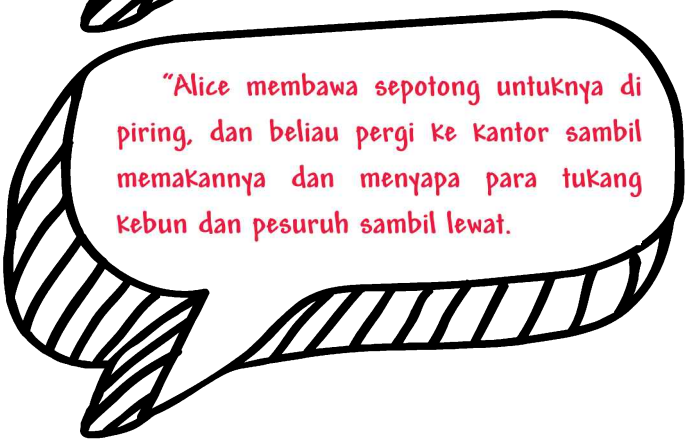
"Oo-oo-oo, Annie?" atau "Oo-oo-oo, James!" Itu hanya sapaan ramah saat beliau lewat.

Bagaimana bisa para pegawai tidak menyukai seorang lelaki semacam itu? Bagaimana tiap orang bisa tidak menyukainya?

Suatu hari Roosevelt berkunjung ke Gedung Putih ketika Presiden dan Nyonya Taft sedang keluar. Rasa sukanya yang tulus pada orang-orang sederhana diperlihatkan dengan fakta bahwa beliau menyapa semua pembantu Gedung Putih dengan menyebut nama.

Tapi saat beliau melihat Alice, si pembantu dapur," tulis Archie Butt, "beliau bertanya pada Alice apakah masih membuat roti jagung. Alice menjawab bahwa dia terkadang membuatnya untuk para pembantu, tapi tidak seorang pun memakannya.

"Wah, mereka punya selera yang buruk," jawab Roosevelt. "dan saya akan sampaikan pada presiden begitu saya berjumpa dengannya."


"Alice membawa sepotong untuknya di piring, dan beliau pergi ke kantor sambil memakannya dan menyapa para tukang kebun dan pesuruh sambil lewat.

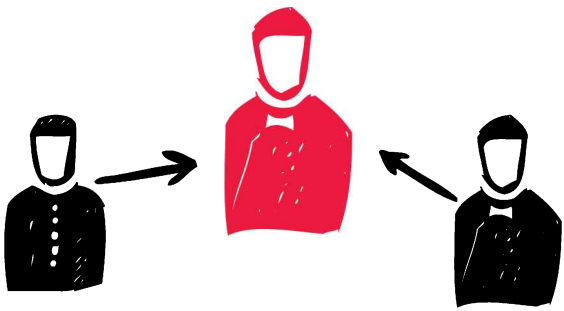
"Beliau menyapa setiap orang persis seperti yang dilakukannya dulu. Ike Hoover, yang pernah menjadi kepala pelayan di Gedung Putih selama lima puluh tahun, berkata dengan mata berkaca-kaca: 'Itu satu-satunya hari bahagia yang kami dapat dalam waktu dua tahun, dan tak seorang pun akan menukarkannya dengan uang seratus dolar.'"

Perhatian yang sama terhadap orang-orang yang tampaknya tidak penting, membantu seorang sales, Edward M. Sykes, Jr., dari Chatham, New Jersey, menahan satu pelanggan. "Beberapa tahun yang lalu," katanya, "Saya ditugaskan mencari pelanggan untuk Johnson and Johnson di area Massachussets. Satu pelanggan adalah sebuah toko obat di Hingham. Setiap kali saya masuk toko itu, saya selalu lebih dulu bicara dengan pegawai soda dan pegawai penjualan selama beberapa menit, sebelum bicara dengan pemilik toko untuk memperoleh pesanan. Suatu hari saya pergi ke atas, menuju pemilik toko itu, dan dia minta agar saya pergi saja, karena dia tidak berminat beli produk J&J lagi, karena dia merasa mereka memusatkan kegiatan pada toko makanan dan toko-toko yang memberi potongan harga, sehingga merugikan toko-toko obat yang kecil. Saya pergi dengan kecewa dan cemas, dan mengendarai mobil berkeliling kota selama beberapa jam. Akhirnya saya putuskan untuk kembali dan berusaha, setidaknya menjelaskan posisi kami pada pemilik toko itu.

"Saya belajar dari pengalaman pribadi bahwa seseorang bisa mendapatkan perhatian, waktu, dan kerja sama, bahkan dari orang-orang yang p aling sukar, dengan cara sungguh-sungguh berminat kepada orang lain."

"Ketika saya kembali, saya berjalan masuk seperti biasanya, mengucapkan halo kepada pegawai soda dan pegawai penjualan. Begitu saya berjalan ke atas, kepada si pemilik, dia tersenyum kepada saya dan menyambut saya kembali dengan hangat. Kemudian dia memberi saya pesanan dua kali lipat dari biasanya. Saya memandangnya dengan tercengang dan bertanya kepadanya apa yang terjadi, karena kunjungan saya baru berselang beberapa jam sebelumnya. Dia menunjuk kepada seorang pemuda di bagian soda dan berkata bahwa setelah saya pergi, pemuda itu datang serta berkata bahwa saya adalah satu dari sedikit penjual yang mampir ke toko itu, yang peduli untuk menyapanya dan menyapa yang lainnya di toko itu. Dia katakan kepada pemilik itu bahwa jika ada penjual yang berhak dalam bisnisnya, itu adalah saya. Pemilik itu setuju dan tetap menjadi pelanggan setia. Saya tidak pernah lupa bahwa ketertarikan tulus pada orang lain adalah kualitas paling penting untuk dimiliki oleh seorang penjual – untuk siapa pun."

Saya belajar dari pengalaman pribadi bahwa seseorang bisa mendapatkan perhatian, waktu, dan kerja sama, bahkan dari orang-orang yang paling sukar, dengan cara sungguh-sungguh berminat kepada orang lain. Saya akan menjelaskannya.



Bertahun-tahun silam saya menggelar kursus mengenai penulisan fiksi di Institut Seni dan Pengetahuan Brooklyn, dan kami ingin para penulis yang sibuk dan terkenal seperti Kathlees Norris, Fannie Hurst, Ida Tarbell, Albert Payson Terhune, dan Rupert Hughes datang ke Brooklyn dan memberi kami manfaat dari pengalaman-pengalaman mereka. Maka kami menulis surat untuk mereka dan berkata bahwa kami mengagumi hasil karya mereka dan sangat berminat untuk memperoleh nasihat dari mereka dan belajar rahasia-rahasia sukses mereka.

Masing-masing surat ini ditandatangani oleh sekitar 150 murid. Kami katakan bahwa kami pun tahu para penulis tersebut pasti sangat sibuk untuk menyiapkan ceramah. Maka kami melampirkan satu daftar pertanyaan untuk mereka mengenai diri mereka sendiri dan metode kerja mereka. Ternyata mereka menyukainya. Maka mereka meninggalkan rumah dan berangkat ke Brooklyn untuk memberi kami bantuan.

Dengan metode yang sama, saya membujuk Leislie M. Shaw, Menteri Keuangan dalam kabinet Theodore Roosevelt, George W. Wickersham, Jaksa Agung dalam kabinet Taft; William Jennings Bryan, Franklin D. Roosevelt, serta masih banyak tokoh terkenal lainnya untuk datang berbicara dengan murid saya yang sedang mengikuti kursus untuk subjek public speaking.

Siapa pun kita – pekerja pabrik, pegawai kantor, atau bahkan seorang raja di takhtanya – akan merasa senang jika orang mengagumi kita. Misalnya Kaisar Jerman. Pada akhir Perang Dunia I, dia mungkin orang yang paling dikutuk di bumi. Bahkan bangsanya sendiri berpaling melawannya saat dia melarikan diri ke Holland untuk menyelamatkan lehernya. Rasa benci terhadapnya amat besar, sehingga jutaan orang akan dengan

Kalau kita ingin berteman,
biarkan diri kita melakukan
sesuatu untuk orang lain

senang hati merobek-robeknya atau membakarnya di atas tumpukan kayu. Di tengah-tengah rasa amarah seperti ini, seorang anak kecil menulis kepada Kaisar sepucuk surat yang sederhana dan tulus yang menyatakan kebaikan hati serta kekaguman. Anak kecil ini berkata bahwa dia tidak peduli apa yang dipikirkan orang lain, dia akan selalu mencintai Wilhelm sebagai Kaisarnya. Sang Kaisar sangat tersentuh oleh surat ini dan mengundang anak kecil itu untuk datang menengoknya. Anak itu datang bersama ibunya – dan Sang Kaisar akhirnya menikahi ibunya. Anak itu tak perlu membaca buku tentang bagaimana mendapatkan teman dan memengaruhi orang lain. Dia tahu secara naluriah.

Kalau kita ingin berteman, biarkan diri kita melakukan sesuatu untuk orang lain – hal-hal yang memerlukan waktu, energi, rasa tidak mementingkan diri dan pemikiran. Ketika Duke of Windsor menjadi seorang Pangeran Wales, dia dijadwalkan untuk mengadakan perjalanan ke Amerika Selatan, dan sebelum dia mengawali tur itu, dia menghabiskan waktu berbulan-bulan belajar bahasa Spanyol sehingga dia bisa berbicara di depan umum dalam bahasa negara itu, dan Amerika Selatan mencintainya karena ini.

Selama bertahun-tahun saya berusaha mencari tahu hari ulang tahun teman-teman saya. Bagaimana? Meskipun saya tidak punya bakat sedikit pun dalam bidang astrologi, saya mulai dengan bertanya pada orang lain apakah mereka percaya bahwa tanggal lahir seseorang ada hubungannya dengan karakter dan disposisi. Kemudian saya akan menyarankannya untuk mengatakan tanggal dan bulan kelahirannya. Kalau dia mangatakan 24 November, misalnya, saya akan mengulangnya terus, "24 November, 24 November." Begitu punggung kawan saya berbalik, maka saya akan mencatat nama dan tanggal lahirnya, selanjutnya memindahkannya ke buku catatan ulang tahun. Di setiap awal tahun saya memindahkan tanggal-tanggal ulang tahun ini ke kalender meja saya, sehingga otomatis saya akan memerhatikannya. Ketika hari kelahiran orang tertentu tiba, ada surat atau telegram dari saya. Hasilnya betapa mengejutkan! Seringkali saya merupakan satu-satunya orang yang mengingatnya.

Kalau ingin mendapatkan teman, mari kita menyapa orang dengan antusias dan semangat. Apabila seseorang menelepon Anda, gunakan psikologi yang sama. Ucapkan "Halo" dalam nada yang mengesankan betapa Anda senang menerima teleponnya. Banyak perusahaan yang melatih para operator teleponnya untuk menyapa para penelepon dalam nada suara yang menyiratkan minat dan antusiasme. Si penelepon merasa bahwa perusahaan memerhatikan mereka. Mari kita ingat hal itu bila kita menerima telepon besok.

Halo

Memperlihatkan minat yang sungguh-sungguh terhadap orang lain bukan hanya memberi teman bagi Anda, melainkan juga akan menarik pelanggan setia untuk perusahaan Anda. Dalam sebuah terbitan publikasi National Bank dari Amerika Utara, New York, surat berikut ini dari Madeline Rosedala, seorang depositor, diterbitkan:

"Saya ingin Anda tahu betapa saya menghargai staf Anda. Setiap orang begitu hormat, sopan, dan sangat menolong. Sungguh menyenangkan setelah menunggu barisan yang panjang, kemudian mendapatkan kasirnya menyapa Anda dengan menyenangkan."

"Tahun lalu, ibu saya masuk rumah sakit selama lima bulan. Saya sering menjumpai Marie Petrucello, seorang kasir. Dia menaruh perhatian tentang kesehatan ibu saya dan mengharapkan kesembuhannya."

Apakah ada keraguan bahwa Nyonya Rosedale akan melanjutkan menggunakan hak ini?

Charles R. Walters dari salah satu bank besar di New York City, ditugaskan untuk menyiapkan sebuah laporan rahasia mengenai salah satu orang yang memiliki fakta-fakta yang sangat dia perlukan. Begitu Walters diisyaratkan untuk masuk ke kan-

tor presiden perusahaan tersebut, seorang wanita muda melongokkan kepalanya lewat pintu, dan mengatakan kepada presiden bahwa dia tidak punya prangko untuknya hari ini.

"Saya mengumpulkan prangko untuk putra saya yang berumur 12 tahun," sang presiden menjelaskan kepada Walters.

Walters menyatakan misinya dan memulai pertanyaan-pertanyaan, sang presiden bersikap ramah, umum, dan rahasia. Dia tidak ingin bicara, dan kelihatan jelas tak ada sesuatu pun yang bisa membujuknya bicara. Wawancara itu berlangsung singkat dan kering.

"Terus terang saya tidak tahu apa yang harus saya lakukan," Walters mengatakannya ketika dia menyampaikan kisah ini kepada teman-teman sekelas. "Kemudian saya teringat apa yang dikatakan sekretarisnya kepadanya – prangko, putranya yang berusia 12 tahun.... Dan saya juga ingat bahwa departemen luar negeri dari bank kami mengumpulkan prangko-prangko yang diambil dari surat-surat yang membanjir masuk dari setiap benua yang dibasahi oleh tujuh lautan itu.

"Esok sorenya saya menelepon orang ini dan mengatakan bahwa saya mempunyai beberapa prangko untuk putranya. Apakah saya disambut dengan antusias? Ya. Dia tidak akan menyalami saya dengan lebih antusias seandainya dia tidak mencalonkan diri menjadi anggota kongres. Dia memancarkan senyum dan kehendak yang baik. 'George putra saya akan sangat menyukai ini,' dia terus mengatakan hal itu sambil menyimpan prangko-prangko tersebut. 'Dan coba lihat ini! Ini benar-benar harta karun.'

Kami menghabiskan setengah jam berbicara tentang prangko dan melihat foto putranya, kemudian dia memberikan waktunya lebih dari satu jam, dengan memberi saya setiap informasi yang saya butuhkan – bahkan tanpa saya minta. Dia menyampaikan kepada saya semua yang diketahuinya, malah kemudian memanggil bawahannya dan bertanya pada mereka. Dia menelepon beberapa rekannya. Dia melimpahkan pada saya fakta-fakta, angka-angka, laporan-laporan, dan korespondensi. Dalam bahasa wartawan koran saya memperoleh berita pertama.

Berikut ini saya gambarkan ilustrasi lain.

C.M. Knaphle. Jr dari Philadelphia, telah berusaha bertahun-tahun untuk menjual bahan bakar kepada sebuah perusahaan toko berangkai (grosir) yang besar. Tetapi perusahaan toko berangkai itu terus membeli bahan bakar pada sebuah penyalur luar kota dan mengangkutnya tepat di depan pintu kantor Knaphle. Suatu malam, Knaphle berbicara di depan kelas kursus kami, menumpahkan semua sumpah serapahnya terhadap toko-toko berangkai, mencap mereka sebagai kutukan bagi negara.

Dan tetap saja dia ingin tahu mengapa dia tidak bisa menjual kepada mereka.

Saya menyarankan kepadanya agar menggunakan taktik yang berbeda. Untuk mempersingkat, inilah yang terjadi. Timbul perdebatan antaranggota kursus mengenai apakah penyebaran toko berangkai memberi manfaat atau kerugian pada negara.

Knaphle, mengikuti yang saya sarankan, melihat sisi negatifnya; dia setuju untuk membela toko berangkai dan langsung saja pergi menjumpai seorang eksekutif organisasi toko tersebut dan berkata, "Saya kemari bukan untuk menjual bahan bakar, saya datang untuk meminta Anda membantu saya." Dia kemudian menceritakan tentang debatnya dan berkata, "Saya datang pada Anda untuk minta bantuan karena saya tidak bisa memikirkan cara lain yang lebih bisa memberi fakta yang saya inginkan. Saya ingin sekali memenangkan debat ini, dan saya amat menghargai bantuan apa pun yang bisa Anda berikan."

Berikut ini adalah kisah lanjutannya dengan kata-kata Knaphle sendiri:

Saya sudah minta waktu lelaki ini persis satu menit. Karena pengertiannya dia menginginkan saya menemuinya. Setelah saya memberitahu masalah saya, dia mempersilakan saya duduk dan

berbicara dengan saya selama tepat satu jam empat puluh tujuh menit. Dia memanggil masuk seorang eksekutif lain yang sudah menulis sebuah buku tentang toko berangkai. Dia menulis kepada Asosiasi Toko Berangkai Nasional dan memperlihatkan kepada saya satu salinan debat mengenai subjek itu. Dia merasa bahwa toko berangkai memberikan pelayanan yang sesungguhnya kepada manusia. Dia bangga akan apa yang dikerjakannya untuk ratusan komunitas. Matanya bersinar saat berbicara dan saya harus mengakui bahwa dia telah membuka mata saya untuk hal-hal yang saya bahkan tidak pernah memimpikannya. Dia telah mengubah seluruh sikap mental saya.

Ketika saya pergi, dia mengantar saya sampai pintu, merangkul bahu saya, berharap saya menang dalam debat saya, dan meminta saya untuk mampir dan menemuinya lagi dan memberitahu dia bagaimana hasilnya. Kata-kata terakhir yang dia sampaikan pada saya adalah: "Datanglah mengunjungi saya lagi pada musim semi. Saya akan senang sekali menerima bahan bakar Anda."

Penunjukan minat, seperti halnya semua prinsip lain dari hubungan manusia, haruslah tulus. Cara ini harus memberikan imbalan, bukan hanya bagi yang memperlihatkan minat, melainkan juga untuk orang yang menerima perhatian itu. Ini merupakan jalur dua arah – kedua pihak memperoleh manfaat.

Bagi saya itu hampir seperti keajaiban. Sekarang dia yang meminta membeli bahan bakar pada saya, bahkan tanpa saya menawarkannya. Saya dibuat menjadi semakin berminat padanya dan masalah-masalahnya, daripada yang sudah saya lakukan dalam waktu sepuluh tahun, berusaha membuatnya berminat pada diri saya dan produk saya.

Anda bukan menemukan satu kebenaran baru, Mr. Knaphle, karena sudah lama berselang, seratus tahun sebelum Kristus lahir, seorang penyair Roma terkenal, Publilius Syrus mengatakan: "Kita tertarik pada orang lain ketika mereka tertarik pada kita."

Penunjukan minat, seperti halnya semua prinsip lain dari hubungan manusia, haruslah tulus. Cara ini harus memberikan imbalan, bukan hanya bagi yang memperlihatkan minatnya, melainkan juga untuk orang yang menerima perhatian itu. Ini merupakan jalur dua arah – kedua pihak memperoleh manfaat.

Martin Ginsberg, yang ikut dalam kursus kami di Long Island, New York, melaporkan bagaimana minat khusus yang ditunjukkan seorang perawat kepadanya dapat memengaruhi hidupnya:

"Saat itu adalah hari Thanksgiving, dan saya berusia sepuluh tahun. Saya berada dalam satu bangsal rumah sakit kota, dan dijadwalkan untuk menjalani operasi besar tulang esok harinya. Saya tahu, saya hanya bisa mengharapkan berbulan-bulan dalam kurungan, masa pemulihan, dan rasa sakit. Ayah saya sudah meninggal; ibu dan saya tinggal berdua di apartemen kecil dan kami hidup dari tunjangan sosial. Ibu tidak bisa mengunjungi saya hari itu.

"Hari-hari berlalu, saya menjadi panik karena perasaan kesepian, putus asa, dan takut. Saya tahu ibu berada di rumah seorang diri dan mencemaskan saya, tidak punya siapa pun bersamanya, tak ada seorang pun yang menemaninya makan dan bahkan tidak mempunyai cukup uang untuk mampu menyiapkan santap malam untuk hari Thanksgiving.

"Air mata bercucuran di pipi saya, dan saya membenamkan kepala di bantal dan menutupi wajah saya. Saya menangis dengan perlahan, tapi begitu memilukan, begitu menyakitkan sehingga tubuh saya gemetar kesakitan.

"Seorang perawat muda mendengar rintihan saya, dia datang menghampiri saya. Dia membuka bantal yang menutupi wajah saya dan mulai menyeka air mata saya. Pe-

rawat itu menceritakan pada saya betapa kesepiannya dia, harus bekerja hari itu dan tidak bisa berada bersama keluarganya. Dia bertanya apakah saya mau makan malam bersamanya. Dia membawa masuk dua baki makanan kalkun panggang yang sudah diiris, kentang, saus cranberry, dan es krim sebagai penutup. Dia berbicara pada saya dan berusaha menenangkan saya. Meskipun dalam jadwalnya dia sudah selesai tugas pada pukul 16.00, dia tetap bersama saya sampai jam 23.00. Dia bermain dengan saya, mengobrol dengan saya, dan tetap bersama saya sampai akhirnya saya tertidur.

"Banyak hari Thanksgiving yang datang dan pergi sejak usia saya sepuluh tahun, namun tak satu pun pernah lewat tanpa saya mengingat Thanksgiving khusus yang satu itu, bersama perasaan saya yang frustrasi, takut, kesepian, dan kehangatan serta kelembutan dari orang asing yang membuatnya sungguh berharga."

Kalau Anda ingin orang lain menyukai Anda, kalau Anda ingin mengembangkan persahabatan sejati, jika Anda ingin menolong diri Anda sendiri, simpan prinsip ini dalam pikiran Anda.

#PRINSIP 2

Tersenyumlah!

BAB 2

Cara Sederhana untuk Membuat Kesan Pertama yang Baik

Pada suatu pesta santap malam di New York, salah satu tamu, seorang wanita yang mendapat warisan uang, dengan bersemangat ingin membuat kesan kepada setiap orang. Dia sudah menghambur-hamburkan hartanya untuk membeli mantel bulu musang, berlian, dan mutiara. Tapi dia belum melakukan sesuatu pun pada wajahnya. Wajah itu menampilkan kesuraman dan rasa mementingkan diri sendiri. Dia tidak menyadari apa yang diketahui semua orang; yaitu bahwa ekspresi yang terpantul dari wajah seseorang jauh lebih penting daripada pakaian yang dikenakannya.

Charles Schwab mengungkapkan kepada saya bahwa senyumnya bernilai satu juta dolar. Dan dia memang mengatakan yang sebenarnya. Karena kepribadian Schwab, daya tariknya, kemampuannya membuat orang menyukainya, hampir semua menjadi penyebab suksesnya yang luar biasa; dan salah satu faktor yang sangat menyenangkan dalam kepribadiannya adalah senyumnya yang memikat.

Perbuatan berbicara lebih keras daripada kata-kata, dan seulas senyuman mempunyai makna, "Saya suka Anda. Anda membuat saya bahagia. Saya senang bertemu Anda."

Karena itulah anjing membuat kesan semacam itu. Mereka begitu senang berjumpa dengan kita sehingga sudah sewajarnya kita pun jadi senang berjumpa dengan mereka.

Senyum bayi pun memiliki pengaruh yang sama.

Pernahkah Anda berada di ruang tunggu dokter dan memandang sekeliling pada wajah-wajah suram yang tidak menyenangkan untuk dilihat? Dr. Stephen K. Sproul, seorang dokter hewan di Raytown, Missouri, menceritakan tentang satu harinya yang biasa, pada waktu ruang tunggunya penuh dengan klien yang menunggu binatang kesayangannya untuk disuntik. Tak seorang pun dari mereka yang berbicara dengan seorang lainnya, dan mungkin semuanya sedang berpikir tentang selusin hal yang lebih suka mereka kerjakan daripada "membuang waktu" duduk di kantor itu. Dia bercerita di salah satu kursus kami: "Ada enam atau tujuh klien yang sedang menunggu ketika seorang wanita muda masuk, bersama bayi sembilan bulan dan seekor anak kucing, kebetulan wanita itu duduk di sebelah seorang pria setengah baya yang kesal dengan pelayanan yang mengharuskannya menunggu lama. Hal berikutnya

yang ia tahu, bayi itu memandangnya dengan tersenyum lebar, senyum khas bayi. Apa yang dilakukan lelaki itu? Tentu saja, persis seperti apa yang Anda dan saya lakukan; dia membahas senyuman si bayi. Segera saja dia mengobrol dengan wanita itu tentang anaknya dan cucu lelaki itu, kemudian serta merta mereka yang berada di ruang tunggu itu ikut bergabung dengan mereka, kebosanan dan ketegangan berubah menjadi satu pengalaman yang menyenangkan."

Satu seringai yang tidak tulus? Bukan. Itu tidak bisa menipu siapa pun. Kita tahu kalau senyum seperti itu bersifat mekanis dan kita membencinya. Saya berbicara tentang senyum sejati, senyum yang hangat, senyum yang muncul dari dalam, jenis senyum yang akan membawa harga bagus di pasar.

Profesor James V. McConnel, seorang psikolog di Universitas Michigan, mengekspresikan perasaannya tentang senyuman. "Orang yang tersenyum," katanya, "cenderung mampu mengatasi, mengajar, dan menjual dengan lebih efektif, dan membesarkan anak-anak yang lebih bahagia. Ada jauh lebih banyak informasi tentang senyuman daripada sebuah kerut di kening. Karena senyum itulah yang mendorong semangat, alat pengajaran yang jauh lebih efektif daripada hukuman."

Manajer personalia di sebuah toserba besar di New York bercerita pada saya bahwa dia lebih berminat mempekerjakan seorang sales girl yang belum lulus, tapi mempunyai senyum yang menyenangkan daripada mempekerjakan seorang Ph. D. yang berwajah muram.

Pengaruh sebuah senyum memang luar biasa – bahkan ketika senyum itu tidak tampak di depan mata. Beberapa perusahaan telepon di seluruh Amerika mempunyai satu program yang namanya "kekuatan telepon", yang ditawarkan kepada para pegawai yang menggunakan telepon untuk menjual pelayanan atau produk-produk mereka. Dalam program ini, mereka menyarankan agar Anda tersenyum ketika berbicara di telepon. Senyum Anda akan terdengar dalam suara Anda.

Orang yang tersenyum cenderung mampu mengatasi, mengajar, dan menjual dengan lebih efektif, serta membesarkan anak-anak yang lebih bahagia. Senyum dapat mendorong semangat, alat pengajaran yang jauh lebih efektif daripada hukuman.

Robert Cryer, manajer sebuah departemen komputer untuk sebuah perusahaan di Cincinnati, Ohio, menceritakan bagaimana dia berhasil mendapatkan pelamar yang tepat untuk sebuah posisi yang sulit diisi.

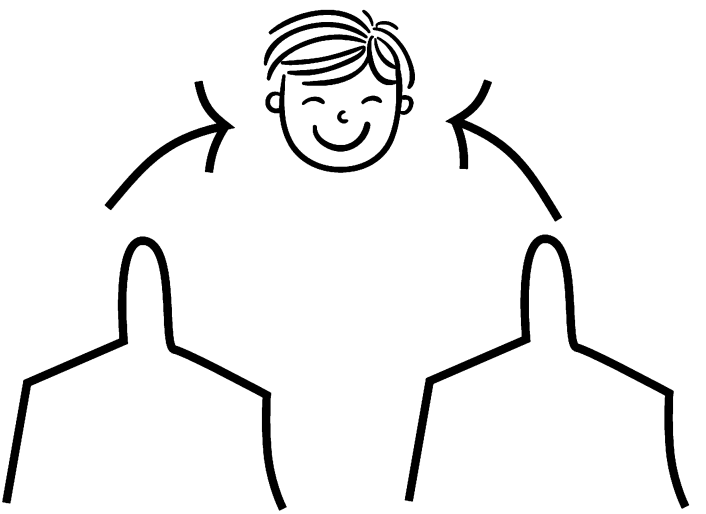
"Saya hampir putus asa berusaha merekrut seorang Ph. D. yang berpengetahuan komputer untuk departemen saya. Namun saya akhirnya menemukan seorang pemuda dengan kualifikasi ideal yang baru saja lulus dari Universitas Purdue. Setelah beberapa percakapan melalui telepon, saya tahu bahwa dia juga ternyata mendapat beberapa tawaran dari perusahaan-perusahaan lainnya, banyak dari perusahaan tersebut yang lebih besar dan lebih terkenal dari perusahaan saya. Saya sangat senang begitu mendengar bahwa dia menerima tawaran saya. Setelah dia mengawali pekerjaannya, saya bertanya kepadanya mengapa dia memilih kami bukannya perusahaan lain. Dia berhenti sejenak, kemudian berkata, 'Saya kira karena para manajer perusahaan-perusahaan lainnya berbicara di telepon dengan suara dingin dan bersikap bisnis,

yang membuat saya merasa sama seperti transaksi bisnis lainnya. Suara Anda terdengar seakan-akan Anda senang mendengar saya.... Bahwa Anda benar-benar membutuhkan saya menjadi bagian dari organisasi Anda.' Saya bisa meyakinkan Anda bahwa saya masih menjawab telepon dengan tersenyum."

Pimpinan dewan direktur dari salah satu perusahaan karet terbesar di Amerika menyampaikan pada saya bahwa berdasarkan penelitiannya, orang jarang berhasil dalam hal apa pun, kecuali mereka mendapat kesenangan dalam mengerjakannya. Pemimpin industri ini tidak menaruh banyak keya-

kinan dalam pepatah lama yang mengatakan bahwa hanya kerja keras yang merupakan kunci ajaib, yang mampu membuka pintu untuk memenuhi keinginan-keinginan kita. "Saya sudah kenal orang-orang," tambahnya, "yang sukses karena mereka senang dan menikmati dalam menjalankan bisnis mereka. Belakangan saya juga melihat orang-orang itu berubah ketika kesenangan menjadi pekerjaan. Lalu bisnis mulai jadi tidak menyenangkan. Mereka kehilangan semua rasa senang di dalamnya, dan mereka gagal."

Anda senang ketika berjumpa dengan orang-orang, jika Anda mengharapkan mereka senang bertemu Anda.



Saya sudah meminta ribuan orang bisnis untuk tersenyum pada seseorang setiap jamnya hari itu selama seminggu, kemudian hadir dalam kelas dan menyampaikan hasilnya. Bagaimana hasilnya? Mari kita lihat.... Inilah surat dari William B. Steindhart, seorang pialang saham New York. Kasusnya tidak berdiri sendiri. Sebenarnya ini merupakan tumpukan dari ratusan kasus.

"Saya sudah berumah tangga selama lebih dari delapan belas tahun," tulis Stendhart, "dan selama waktu itu, saya jarang sekali tersenyum pada istri saya, atau berbicara dua lusin kata padanya, mulai dari saya bangun sampai saya siap berangkat untuk bisnis. Saya adalah salah satu penggerutu terburuk yang pernah berjalan di Broadway." Ketika Anda meminta saya untuk berbicara tentang pengalaman saya sendiri dengan senyuman, saya pikir saya akan mencobanya selama seminggu. Maka esok paginya, ketika saya menyisir rambut, saya memandang wajah saya yang muram di cermin, dan berkata pada diri saya, "Bill, kamu akan menghapus kesuramanmu hari ini. Kamu akan tersenyum. Dan kamu akan memulainya saat ini.' Begitu saya duduk bersantap pagi, saya menyapa istri saya dengan "Selamat pagi, sayang,' dan tersenyum ketika mengucapkannya.

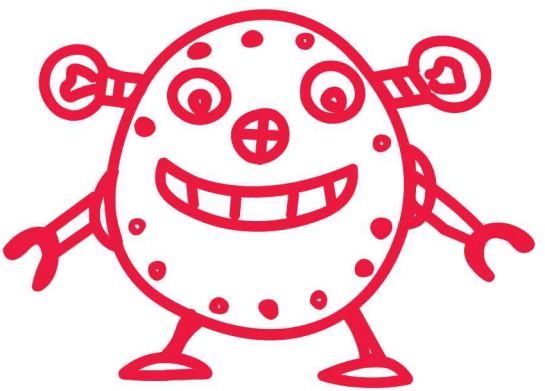
"Anda memperingatkan saya bahwa istri saya mungkin tercengang. Nah, Anda meremehkan reaksinya. Dia...kebingungan. Dia sangat terkejut. Saya sampaikan padanya, bahwa untuk selanjutnya dia bisa mengharapkan sikap ini sebagai peristiwa tetap, dan saya terus melakukannya setiap pagi. "Perubahan sikap saya ini membawa lebih banyak kebahagiaan dalam rumah kami dalam dua bulan sejak saya memulainya, dibandingkan dua tahun silam."

"Begitu saya berangkat ke kantor, saya menyapa operator lift di apartemen kami dengan 'Selamat pagi' dan seulas senyum. Saya juga menyapa penjaga pintu dengan senyuman. Saya tersenyum pada kasir yang berada di kios jalan saat saya minta uang kembalian. Ketika saya berdiri di lantai Bursa Saham, saya tersenyum pada orang-orang yang hingga kini belum pernah melihat saya tersenyum."

"Saya kemudian jadi tahu bahwa setiap orang akan membalas senyum saya. Saya memperlakukan mereka yang datang pada saya untuk membawa keluhan dan masalah, dengan sikap riang. Saya

tersenyum ketika mendengarkan mereka, dan saya jadi tahu bahwa ternyata jalan keluarnya dicapai dengan lebih mudah. Saya jadi tahu bahwa senyum telah memberi saya dolar, dolar yang banyak setiap hari."

"Saya berbagi kantor dengan seorang pialang lain. Salah satu dari pegawainya adalah seorang anak muda yang menyenangkan, dan saya sangat senang dengan hasil yang saya peroleh dari filsafat saya yang baru dalam hubungan manusia, filsafat ini saya sampaikan padanya baru-baru ini. Kemudian dia mengakui bahwa pada saat pertama kali saya datang untuk berbagi kantor dengan perusahaannya, dia melihat saya sebagai seorang penggerutu yang parah – dan hanya baru-baru ini saja dia mengubah pendapatnya tentang saya. Dia bilang saya benar-benar manusia bila saya tersenyum."



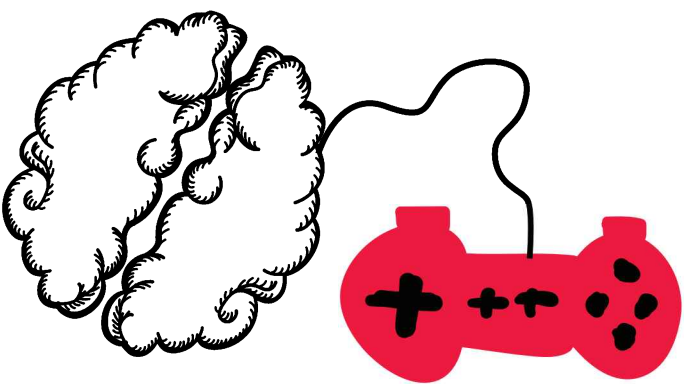
"Saya juga sudah menghilangkan kritik dari sistem saya. Saya sekarang memberi penghargaan dan pujian, bukannya cercaan. Saya sudah berhenti bicara tentang yang saya inginkan. Saya sekarang berusaha melihat dari sudut pandang orang lain. Dan semua ini telah mengubah kehidupan saya secara revolusioner. Saya kini seorang lelaki yang total berbeda, seorang lelaki yang lebih bahagia, lelaki yang lebih kaya, lebih kaya dalam persahabatan dan kebahagiaan – hal-hal yang sebenarnya membawa banyak kebahagiaan."

Anda tidak ingin tersenyum? Mengapa? Ada dua hal yang harus dilakukan. Pertama, paksa diri Anda untuk tersenyum. Kalau Anda seorang diri, paksa diri Anda untuk bersiul atau mendendangkan sebuah lagu. Bersikaplah seolah-olah Anda sudah bahagia. Berikut ini cara yang dipaparkan oleh psikolog dan filsuf William James:

"Tindakan tampaknya mengikuti perasaan, padahal sebenarnya tindakan dan perasaan berjalan bersama; dan dengan mengatur tindakan, yang berada di bawah kontrol langsung dari kehendak, kita bisa secara tidak langsung mengatur perasaan kita, yang tidak kita kendalikan langsung."

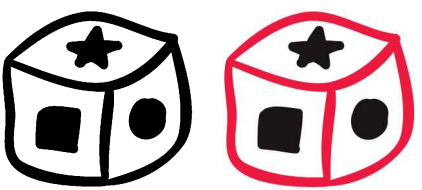
"Jadi, jalan menuju kebahagiaan, kalau kegembiraan kita hilang adalah duduk dengan riang, lalu bertindak dan berbicaralah seolah-olah Anda memang bahagia...."

Semua orang di dunia ini mencari kebahagiaan – dan ada satu cara pasti untuk menemukannya. Yaitu dengan mengendalikan pikiran-pikiran Anda. Kebahagiaan tidak tergantung pada kondisi-kondisi dari luar. Kebahagiaan tergantung pada kondisi dari dalam.



Bukan dari apa yang Anda miliki atau siapa Anda, atau di mana Anda, atau apa yang sedang Anda lakukan, yang akan membuat Anda bahagia atau tidak bahagia. Melainkan apa yang Anda pikirkan tentang bahagia itu. Misalnya dua orang mungkin berada di tempat yang sama, melakukan hal yang sama; keduanya mungkin mempunyai sejumlah uang yang sama dan kedudukan yang sama pula-namun yang seorang mungkin merasa sedih dan yang satunya merasa bahagia. Mengapa? Karena sikap mental yang berbeda. Saya sudah melihat cukup banyak wajah bahagia di antara para petani yang miskin, bekerja giat dengan peralatan mereka yang primitif, dalam panas terik, sebanyak yang saya lihat di kantor-kantor ber-AC di New York, Chicago, atau Los Angeles.

"Tidak ada sesuatu pun yang baik atau buruk," ujar Shakespeare, "hanya pikiranlah yang membedakannya."

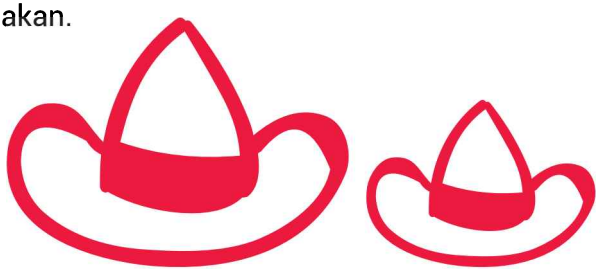


"Tidak ada sesuatu pun yang baik atau buruk, hanya pikiran yang membedakannya," kata William Shakespeare.

"Kebanyakan orang dapat merasa bahagia seperti yang mereka pikirkan," kata Abe Lincoln.

Abe Lincoln pernah berkata, "Kebanyakan orang dapat merasa bahagia seperti yang mereka pikirkan." Dia benar. Saya melihat ilustrasi nyata dari kebenaran itu saat saya sedang berjalan menaiki tangga stasiun kereta api di Long Island di New York. Tepat di depan saya tiga puluh atau empat puluh anak-anak cacat dengan tongkat dan tongkat penopang di ketiak, berusaha menaiki tangga itu. Satu anak lelaki harus digendong. Saya terpana melihat kegembiraan dan keceriaan mereka. Saya menyampaikan hal ini pada salah satu lelaki yang menjaga anak-anak itu. "Oh, ya," jawabnya, "apabila seorang anak sudah menyadari bahwa dia bakal cacat seumur hidup, mulanya dia akan terpukul sekali, namun setelah dia mengatasi rasa terpukulnya, biasanya dia menyerahkan dirinya kepada nasib, kemudian menjadi sama bahagianya seperti anak-anak normal."

Saya merasa sangat ingin mengangkat topi pada anak-anak itu. Mereka mengajarkan saya satu pelajaran yang saya harap tidak akan pernah saya lupakan.



Bekerja di kantor seorang diri dalam ruangan tertutup, tidak hanya sepi tetapi juga membuang kesempatan berteman dengan para pegawai lain di perusahaan. Senona Maria Gonzales dari Guadaljara, Meksiko mempunyai pekerjaan seperti itu. Dia iri akan kebersamaan orang lain dalam perusahaan itu saat dia mendengar obrolan dan tawa mereka. Ketika dia melewati mereka di ruangan pada minggu pertama dia bekerja di situ, dia dengan malu memandang ke arah lain.

Setelah beberapa minggu, dia berkata pada dirinya, "Maria, Anda tidak dapat berharap para wanita itu yang datang menghampiri Anda. Anda yang harus keluar dan menjumpai mereka." Saat berikutnya dia berjalan menuju alat pendingin air, dia tersenyum manis dan menyapa, "Hai, apa kabar?" kepada setiap orang yang dijumpainya. Pengaruhnya segera muncul. Dia menerima kembali senyum-senyum dan sapaan halo, ruangan itu jadi tampak lebih cerah, pekerjaan menjadi lebih ringan. Perkenalan itu berkembang, dan beberapa di antaranya menjadi persahabatan. Pekerjaan serta kehidupannya menjadi lebih menyenangkan dan lebih menarik.

Amati sepotong nasihat ini, dari penulis esai dan penerbit Elbert Hubbard – tapi ingat, hanya mengamatinya tidak akan memberi Anda menfaat apa pun, kecuali Anda menerapkannya:

Setiap kali Anda melangkah keluar pintu, tarik dagu Anda ke dalam, angkat kepala tinggi-tinggi, dan penuhi paru-paru Anda, hiruplah sinar matahari; sapa kawan-kawan Anda dengan senyuman, masukkan semangat dalam setiap jabat tangan. Jangan takut disalah mengerti, dan jangan buang waktu semenit pun berpikir tentang musuh-musuh Anda. Usahakan untuk menetapkan dalam pikiran Anda apa yang Anda ingin lakukan, dan kemudian, tanpa membelokkan arahnya, Anda akan bergerak maju mencapai apa yang Anda harapkan. Jaga pikiran Anda untuk tetap berada pada hal-hal baik dan menyenangkan yang ingin Anda lakukan, kemudian ketika hari-hari bergerak maju, Anda akan mendapatkan diri Anda tanpa sadar menangkap kesempatan-kesempatan yang menunggu pemenuhan hasrat Anda, persis seperti serangga koral mendapatkan unsur yang dia butuhkan dari gelom-

bang pasang. Gambarkan dalam pikiran bahwa Anda manusia yang mampu, bersungguh-sungguh dan berguna, yang menjadi idaman Anda, dan pikiran yang Anda simpan itu setiap jamnya akan mengubah Anda menjadi individu khusus tersebut.... Pikiran memang luar biasa. Tumbuhkan sikap mental yang benar – sikap bersemangat, terus terang, dan kegembiraan yang baik. Berpikir benar sama dengan mencipta. Semua hal muncul dari hasrat, dan setiap doa yang tulus akan dijawab. Kita menjadi orang semacam itu apabila hati kita tetap. Angkat dagu dan kepala Anda tinggi-tinggi. Kita adalah penguasa dalam kepompong.

Orang Cina kuno merupakan kumpulan orang yang bijaksana – bijaksana dalam cara-cara dunia; dan mereka memiliki satu pepatah yang Anda dan saya harus menguntingnya dan menempelkannya dalam topi kita. Pepatah itu adalah: "Seseorang tanpa wajah tersenyum tidak boleh membuka toko."

Senyum Anda merupakan sebuah utusan dari niat baik Anda. Senyum Anda membuat cemerlang kehidupan mereka yang memandangnya. Bagi seseorang yang sudah melihat selusin manusia yang mengerutkan dahi, merengut, atau memalingkan wajah mereka, senyum Anda seperti matahari yang membelah awan. Terutama untuk seorang yang sedang tertekan oleh bosnya, para pelanggannya, gurunya, atau orang tua atau anak-anaknya, seulas senyum bisa menolongnya menyadari bahwa semuanya bukan tanpa harapan – bahwa masih ada kegembiraan dalam dunia ini.

Beberapa tahun silam, sebuah toserba di New York City, yang menyadari para pegawainya berada dalam tekanan selama kesibukan Natal, menyajikan kepada para pembaca iklan-iklan filsafatnya yang bersahaja berikut ini:

24

Nilai Sebuah Senyuman di Hari Natal

Dia tidak menerima bayaran namun menciptakan banyak.

Dia memperkaya mereka yang menerimanya, tanpa membuat melarat mereka yang memberinya.

Dia terjadi hanya sekejap namun kenangan tentangnya kadang bertahan selamanya.

Tidak seorang pun yang meskipun begitu kaya mampu bertahan tanpa dia, dan tidak seorang pun yang begitu miskin tapi menjadi lebih karena manfaatnya.

Dia menciptakan kebahagiaan di rumah, mendukung niat baik dalam bisnis, dan merupakan tanda balasan dari kawan-kawan.

Dia memberi istirahat untuk rasa letih, sinar terang untuk rasa putus asa, sinar mentari bagi kesedihan, dan penangkal alam untuk kesulitan.

Namun dia tak bisa dibeli, dimohon, dipinjam, atau dicuri, karena dia adalah sesuatu yang tak berguna sebelum diberikan pada orang lain.

Dan apabila pada menit terakhir kesibukan Natal di mana sebagian pelayan penjual kami menjadi terlalu lelah untuk memberikan Anda senyum, bolehkah kami minta Anda meninggalkan seulas senyum Anda?

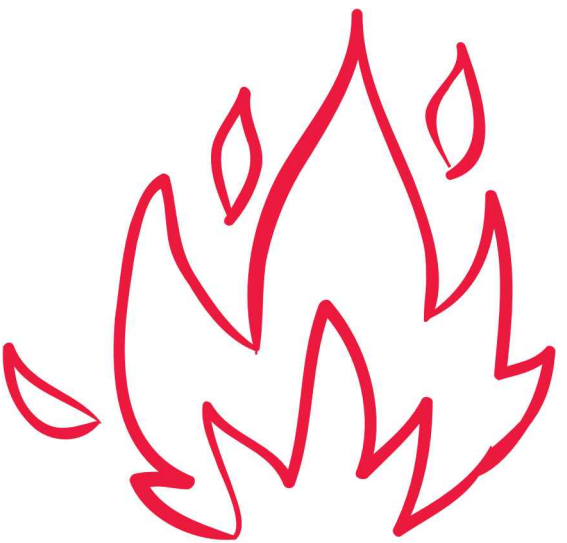
Karena tidak seorang pun yang lebih membutuhkan senyuman daripada mereka yang tidak punya lagi yang tersisa untuk diberikan.

#PRINSIP 3

Ingatlah bahwa nama seseorang, bagi pemiliknya, adalah hal yang paling mengesankan dan terpenting dalam bahasa apa pun.

BAB 3

Jika Tidak Melakukan Ini, Anda Akan Menemui Kesulitan



Kembali ke tahun 1898, sebuah hal tragis terjadi di Rockland County New York. Seorang anak telah meninggal, dan pada hari khusus ini, para tetangga bersiap-siap pergi ke pemakaman. Jim Farley pergi ke gudang-gudangnya untuk memasang kudanya ke kereta. Tanah sedang ditutupi salju, udara terasa dingin dan tak menyenangkan; kuda itu selama berhari-hari ini tidak dilatih, dan ketika dia digiring keluar menuju bak mandinya, dia meringkik dengan riang, menendang dan mengangkat kedua kakinya tinggi-tinggi ke udara, dan membunuh Jim Farley. Maka, kampung kecil Stony Point itu menjalani dua buah pemakaman minggu itu, bukan hanya satu.

Jim Farley meninggalkan seorang istri dan tiga putra, beserta beberapa ratus dolar asuransi.

Putranya yang tertua, Jim, berusia sepuluh tahun, dan dia pergi bekerja di tempat pembuatan batu bata, mengayak pasir dan menuangkannya ke dalam cetakan, lalu membalik batu bata itu untuk dijemur di bawah sinar matahari. Jim junior tidak pernah memperoleh kesempatan pendidikan. Namun mempunyai kecerdasan alami, dia mempunyai satu bakat membuat orang lain menyukainya, maka dia melibatkan diri dalam politik, dan tahun-tahun

pun terus berlalu, dia mengembangkan satu kemampuan luar biasa dalam mengingat nama-nama orang.

Dia tidak pernah melihat sekolah menengah; namun sebelum dia berumur empat puluh enam tahun, empat perguruan tinggi telah memberi penghormatan padanya dengan gelar, dan dia sudah menjadi pemimpin Komite Nasional Demokratik dan Dirjen Pos Amerika Serikat.

Saya pernah mewawancarai Jim Farley dan menanyakan kepadanya rahasia keberhasilannya. Dia menjawab, "Kerja keras," dan saya berkata, "Jangan bercanda."

Kemudian dia bertanya kepada saya apa yang ada dalam pikiran saya yang merupakan alasannya untuk sukses. Saya Menjawab, "Saya mengerti Anda bisa menyebutkan nama depan dari sepuluh ribu orang."

"Bukan. Anda keliru," ujarnya. "Saya mampu menyebut nama depan lima puluh ribu orang."

Jangan buat kesalahan mengenai hal ini. Kemampuan ini membantu Farley menempatkan Franklin D. Roosevelt ke Gedung Putih, ketika dia memimpin kampanye Roosevelt pada tahun 1932.

Selama bertahun-tahun, Jim Farley bepergian sebagai seorang wiraniaga untuk perusahaan gips. Dan selama tahun-tahun itu, dia memegang jabatan sebagai pegawai kota di Stony Point. Di sana, dia membangun sistem untuk mengingat nama.

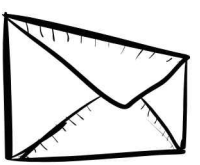
Pada awalnya, hal itu sangat sederhana. Setiap kali dia mendapat seorang kenalan baru, dia akan mencari tahu nama lengkapnya beserta beberapa fakta tentang keluarganya, bisnis, dan opini politiknya. Dia menanamkan semua fakta ini dalam pikirannya sebagai bagian dari gambaran, dan lain kali dia berjumpa dengan orang itu, bahkan meskipun itu terjadi setahun kemudian, dia bisa menjabat tangannya, menerangkan tentang keluarganya, dan menanyakan tentang tanaman hias di kebun belakang. Tidak heran bila kemudian dia memperoleh banyak pengikut.

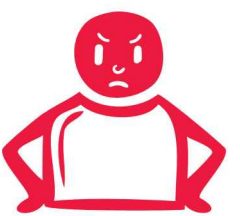
Selama berbulan-bulan sebelum kampanye Roosevelt untuk kedudukan Presiden dimulai, Jim Farley menulis ratusan surat kepada orang-orang di seluruh negara bagian barat dan barat laut. Kemudian dia melompat naik kereta api dan dalam waktu sembilan belas hari, dia menyelesaikan dua puluh negara bagian dan menempuh dua belas ribu mil, bepergian dengan mengendarai mobil, kereta api, dan kapal laut. Dia mampir ke kota, bertemu dengan orang-orang pada santap siang atau santap pagi, minum teh atau santap malam, serta mengadakan pembicaraan "dari hati ke hati dengan mereka." Kemudian dia segera berangkat lagi ke bagian lain dari perjalanannya.

Begitu dia kembali pulang ke Timur, dia akan menulis kepada satu orang di tiap kota yang sudah dikunjunginya, meminta daftar semua tamu dengan siapa dia sudah bicara. Daftar itu akhirnya berisi ribuan nama; namun setiap orang dalam daftar itu telah dia berikan rasa penghargaan dengan menerima sepucuk surat pribadi dari James Farley. Surat-surat ini dimulai dengan kalimat "Yang terhormat Bill" atau "Yang terhormat Jane," dan semuanya ditandatangani "Jim".

"Saya mampu menyebut nama depan lima puluh ribu orang," kata Jim Farley. Kemampuan inilah yang membantunya untuk menempatkan Franklin D. Roosevelt ke Gedung Putih, ketika dia memimpin kampanye Roosevelt pada tahun 1932.

Jim Farley sudah menemukan jauh lebih dini dalam hidup, bahwa rata-rata orang menaruh minat pada namanya sendiri daripada nama orang lain di bumi ini. Ingatlah nama itu dan panggillah dengan sikap bersahabat, dan Anda sudah memberikan pujian yang sangat efektif. Namun apabila Anda melupakannya atau salah menyebutnya - Anda sudah membuat diri Anda mendapat banyak kerugian. Misalnya, saya pernah mengorganisir satu kursus untuk subjek public speaking di Paris dan mengirim surat-surat formulir kepada semua penduduk Amerika di kota itu. Para juru ketik Perancis yang mempunyai sedikit pengetahuan bahasa Inggris mengisi nama-nama itu, dan sudah bisa diduga, mereka membuat banyak kesalahan. Seorang lelaki, manajer sebuah bank Amerika yang besar di Perancis, menulis surat penuh kemarahan kepada saya karena namanya telah ditulis secara keliru.





Terkadang memang sulit untuk mengingat sebuah nama, terutama apabila nama itu sulit diucapkan. Bukannya berusaha mempelajarinya, mayoritas orang malah mengabaikannya atau justru memanggil orang itu dengan nama panggilan yang mudah. Sid Levy mengunjungi seorang pelanggan yang bernama Nicodemus Papadoulos. Kebanyakan orang hanya memanggilnya "Nick". Levi menceritakan hal ini pada kami: "Saya berusaha secara khusus untuk menyebutkan namanya beberapa kali pada diri saya sendiri sebelum saya mengunjunginya. Ketika saya menyapanya dengan nama lengkapnya: 'Selamat sore, Mr. Nicodemus Papadoulos,' dia tercengang. Untuk waktu beberapa menit, tak ada jawaban sama sekali darinya. Akhirnya dia menjawab dengan berlinang air mata di pipinya, "Mr. Levy, selama lima belas tahun saya berada di negara ini, tak seorang pun pernah berusaha memanggil saya dengan nama saya yang benar.'"

Apa kesuksesan dari Andrew Carnegie?

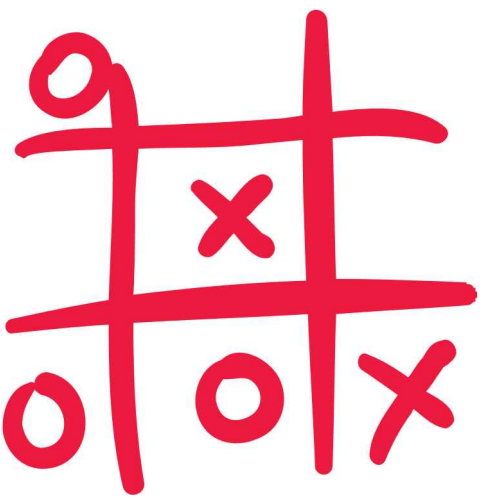
Dia dipanggil Raja Baja, padahal .dia hanya tahu sedikit tentang pabrik baja. Dia memiliki ratusan orang yang bekerja kepadanya, orang-orang yang tahu jauh lebih banyak tentang baja daripada dia.

Namun dia tahu bagaimana cara menangani orang, dan itulah yang membuatnya kaya. Pada awal kehidupannya, dia memperlihatkan satu bakat dalam organisasi, seorang jenius dalam kepemimpinan. Pada saat dia berusia sepuluh tahun, dia juga menemukan rasa penting yang mencengangkan yang diberikan orang terhadap nama mereka sendiri. Dan dia menggunakan penemuan itu untuk memenangkan kerja sama. Untuk lebih menjelaskan hal ini: ketika dia masih merupakan seorang anak lelaki yang tinggal di Skotlandia, dia menangkap seekor kelinci, ibu kelinci! Segera saja dia mendapat satu sarang penuh kelinci kecil dan tidak mempunyai makanan untuk mereka. Dia menyampaikan pada anak-anak di tempat pemukimannya, apabila mereka mau pergi keluar dan mengambil daun semanggi dan rumput-rumputan yang cukup untuk memberi makan kelinci-kelinci itu, dia akan memberi nama kelinci-kelinci itu dengan nama mereka sebagai penghormatan.

Rencana itu berjalan bagaikan sulap, dan Carnegie tidak pernah melupakan hal itu.

Bertahun-tahun kemudian, dia menghasilkan jutaan dolar dalam bisnis, dengan menggunakan psikologi yang sama. Misalnya, ketika dia ingin menjual rel baja kepada Pennsylvania Railroad. J. Edgar Thomson adalah Presiden Pennsylvania Railroad saat itu. Maka Andrew Carnegie membangun pabrik baja raksasa di Pittsburgh dan menyebutnya "Edgar Thomson Steel Works."

Inilah teka-teki itu. Coba lihat, apakah Anda bisa menebaknya? Ketika Pennsylvania Railroad memerlukan rel baja, dari mana menurut Anda J. Edgar Thomson membelinya? ... Dari Sears, Roebuck? Bukan. Bukan. Anda salah. Coba tebak lagi.



Ketika Carnegie dan George Pullman saling bersaing untuk memperoleh supremasi dalam bisnis gerbong-tidur kereta ini, sang Raja Baja sekali lagi ingat pada pelajaran tentang kelinci itu. Perusahaan Transportasi Pusat, di mana Andrew Carnegie mengendalikannya, bersaing dengan perusahaan milik Pullman. Keduanya berusaha keras untuk memperoleh bisnis gerbong-tidur dari Union Pacific Railroad, saling hantam, membanting harga, dan menghancurkan semua kemungkinan keuntungan pihak lawan. Keduanya, Carnegie serta Pullman datang ke New York, untuk menjumpai dewan Direktur Union Pacific. Dalam pertemuan suatu malam di Hotel St. Nicholas, Carnegie berkata, "Selamat malam, Mr. Pullman, bukankah kita sedang melakukan beberapa hal bodoh?"

"Apa maksud Anda?" Pullman mendesak. Kemudian Carnegie mengekspresikan apa yang ada dalam pikirannya – penggabungan dua kepentingan. Dia memaparkan dengan cara yang menarik keuntungan bersama dengan bekerja sama, bukan dengan saling menentang. Pullman mendengarkan dengan penuh perhatian, namun dia belum sepenuhnya yakin. Akhirnya dia bertanya, "Akan diberi nama apa perusahaan baru itu?" Dan Carnegie menjawab dengan cepat: "Apa lagi, tentu saja Pullman Palace Car Company." Wajah Pullman menjadi cerah.

"Mari masuk ke ruangan saya," ajaknya. "Mari kita membahasnya." Pembicaraan itu telah mencatat sejarah industri.

Kebijaksanaan dalam mengingat serta menghormati nama kawan-kawan dan rekan-rekan bisnisnya adalah satu rahasia kepemimpinan Andrew Carnegie. Dia bangga akan fakta bahwa dia mampu memanggil banyak pekerja pabriknya dengan nama pertama mereka dan dia menyombongkan diri bahwa selama dia sendiri memegang tanggung jawab, tak satu pun pemogokan pernah menganggu pabrik bajanya yang bersinar.

Benton Love, pemimpin Texas Commerce Bancshares, berkata bahwa semakin besar sebuah perusahaan, semakin dingin dia jadinya. "Salah satu cara untuk menghangatkannya," ujarnya, "adalah

dengan mengingat nama-nama orang. Eksekutif yang mengatakan pada saya bahwa dia tak bisa mengingat nama, sama halnya dengan mengatakan bahwa dia tak bisa mengingat bagian penting bisnisnya, dan sedang beroperasi seperti pasir apung."

Karen Kirsch dari Rancho Palos Verdes, California, seorang pramugari TWA, mempraktikkan untuk mengingat sebanyak mungkin nama penumpang dalam kabinnya dan menggunakan nama itu ketika dia melayani mereka. Hal ini menghasilkan banyak pujian untuk pelayanannya, pujian yang diekspresikan baik langsung kepadanya maupun terhadap penerbangan itu. Seorang penumpang menulis: "Saya belum pernah menggunakan penerbangan TWA dalam beberapa waktu ini, namun mulai sekarang saya hanya akan menggunakan penerbangan TWA. Anda membuat saya merasa penerbangan Anda seperti penerbangan pribadi saya, dan hal itu penting bagi saya."

Orang-orang bangga akan nama mereka sehingga mereka terus-menerus mengusahakannya dengan cara apa pun. Bahkan P.T. Barnum yang kawakan dan suka berbicara keras, pemain sandiwara terbesar pada zamannya, merasa kecewa karena dia tidak mempunyai putra yang akan menyandang namanya; kemudian dia menawarkan kepada cucu lelakinya, C.H. Seeley, 25.000 dolar kalau dia bersedia menyebut dirinya "Barnum" Seeley.

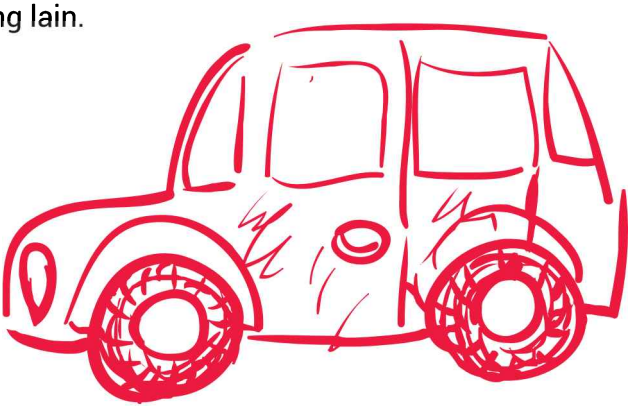
Franklin D. Roosevelt tahu bahwa satu cara paling sederhana, paling nyata, dan paling penting dalam memperoleh kehendak yang baik adalah dengan mengingat nama-nama orang dan membuat mereka merasa penting.

Selama berabad-abad, para bangsawan dan tokoh terkemuka mendukung para artis, musisi, dan penulis agar hasil kerja mereka yang kreatif didedikasikan kepada mereka. Perpustakaan dan museum berutang koleksi mereka yang terkaya kepada orang yang tidak tahan berpikir bahwa nama-nama mereka mungkin hilang dari ingatan bangsa. Perpustakaan umum New York memiliki koleksi Astor dan Lenox. Museum Metropolitan mengabadikan nama-nama Benjamin Altman dan J.P. Morgan. Dan hampir setiap gereja dipercantik dengan jendela-jendela kaca berwarna memperingati nama-nama penyumbangnya. Banyak gedung kampus di sebagian universitas, memakai nama para penyumbangnya, sebagai penghormatan untuk mereka.

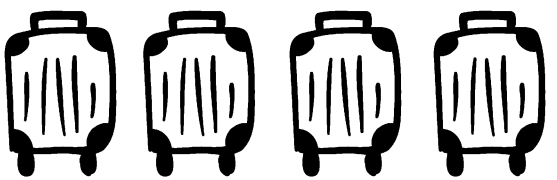
Kebanyakan orang tak mau mengingat nama karena alasan sederhana, yaitu mereka tidak bersedia meluangkan waktu dan energi yang dibutuhkan untuk berkonsentrasi dan mengulangnya, kemudian mengingat nama-nama itu lekat-lekat dalam pikiran mereka. Mereka membuat dalih untuk diri mereka sendiri; mereka terlalu sibuk.

Namun saya rasa mereka tak lebih sibuk dari Franklin D. Roosevelt, padahal beliau masih bisa meluangkan waktu untuk mengingat nama, bahkan nama para mekanik dengan siapa beliau berhubungan.

Untuk menjelaskan hal ini, organisasi Chrysler mengembangkan sebuah mobil khusus buat Roosevelt, yang tidak bisa menggunakan mobil standar karena kakinya lumpuh. W. F. Chamberlain dan seorang mekanik mengirim mobil itu ke Gedung Putih. Saya mendapat surat yang sekarang berada di depan saya ini dari Chamberlain, yang menceritakan pengalaman-pengalamannya. "Saya mengajarkan Presiden Roosevelt bagaimana menangani mobil yang banyak memakai peralatan praktis yang tidak biasa, namun Presiden pun mengajarkan saya banyak seni hebat untuk berhubungan dengan orang lain.



"Saat kawan-kawan Roosevelt mengagumi mesin itu, beliau berkata di depan mereka: 'Mr. Chamberlain, saya sudah tentu menghargai seluruh waktu dan usaha yang telah Anda habiskan untuk pengembangan mobil ini. Ini pekerjaan yang sangat bagus.' Presiden mengagumi radiatornya, kaca spion khusus, dan jam, lampu sorot yang khusus, jenis kain pembalut joknya, posisi tempat duduk pengendaranya, koper khusus dengan monogramnya pada masing-masing koper. Dengan kata lain, beliau mengamati semua rincian di mana beliau tahu saya telah memberi pemikiran khusus. Beliau berusaha menyinggung sejumlah peralatan yang akan menarik perhatian Nyonya Roosevelt, Nona Perkins, Menteri Tenaga Kerja, dan sekretarisnya. Beliau bahkan membawa porter tua ke Gedung Putih untuk terlibat dan mengatakan, 'George, Anda perlu merawat koper-kopernya secara khusus.'



"Ketika pelajaran mengendarai sudah selesai, sang Presiden memandang saya dan berkata, 'Nah, Mr. Chamberlain, saya sudah membuat Dewan Cadangan Federal menunggu tiga puluh menit. Saya rasa, sekarang saya harus kembali kerja.'"

"Saya kemudian membawa seorang mekanik ke Gedung Putih. Dia diperkenalkan pada Roosevelt. Mekanik itu tidak berbicara kepada Presiden, dan Roosevelt hanya mendengar namanya sekali. Mekanik itu seorang pemalu, dia terus berdiri di belakang. Tapi sebelum meninggalkan kami, Presiden mencari mekanik itu, menjabat tangannya, menyebut namanya, dan mengucapkan terima kasih atas kedatangannya ke Washington. Sama sekali tidak terkesan sambil lalu ucapan terima kasih itu. Beliau memang bersungguh-sungguh dengan ucapannya. Saya bisa merasakan itu.

"Beberapa hari setelah kembali ke New York, saya mendapat sebuah foto yang ditandatangani sendiri oleh Presiden Roosevelt dan sebuah catatan kecil ucapan terima kasih, yang menjelaskan penghargaan beliau atas bantuan saya. Bukan main, bagaimana beliau mempunyai waktu melakukan hal ini masih merupakan misteri bagi saya."

Franklin D. Roosevelt tahu bahwa satu cara paling sederhana, paling nyata, dan paling penting dalam memperoleh kehendak yang baik adalah dengan mengingat nama-nama orang dan membuat mereka merasa penting - namun berapa banyak dari kita yang melakukan hal ini? Separuh waktu dari saat kita diperkenalkan pada seseorang, yang kita lakukan adalah mengobrol beberapa menit, kemudian sudah tak bisa ingat nama-namanya lagi begitu mengucapkan selamat tinggal. Satu dari pelajaran-pelajaran awal yang diambil oleh politikus adalah ini: 'Mengingat nama seorang pemilih merupakan kecakapan negarawan. Melupakannya adalah ceroboh."

Dan kemampuan mengingat nama-nama orang, hampir sama pentingnya untuk kontak-kontak bisnis dan sosial, seperti halnya dalam politik. Napoleon ke III, Kaisar Perancis, dan keponakan dari Napoleon yang Agung, menyombongkan bahwa di samping kesibukan tugas-tugas kerajaan, beliau mampu mengingat nama tiap orang yang dijumpai. Tekniknya? Sederhana. Kalau beliau tidak mendengar nama itu dengan jelas, beliau akan berkata, "Maaf sekali. Saya tidak mendengar nama Anda dengan jelas." Kemudian, bila itu sebuah nama yang tidak biasa, beliau akan bertanya, "Bagaimana Anda mengejanya?" Selama percakapan berlangsung,

beliau bersedia bersusah-susah mengulang nama itu beberapa kali, dan berusaha mengaitkan di kepalanya dengan ciri khas, ekspresi, dan penampilan umum orang itu. Jika orang itu adalah seorang yang penting, Napoleon bahkan akan lebih keras berusaha. Begitu Yang Mulia berada seorang diri, beliau menulis nama itu di selembar kertas, memandangnya, dan berkonsentrasi, beliau menanamkannya dalam pikiran, kemudian merobek kertas itu. Dengan cara ini, beliau memperoleh kesan mata dan kesan pendengaran dari nama itu. Semua ini membutuhkan waktu, tetapi "Perangai yang baik," ujar Emerson, "terdiri atas pengorbanan-pengorbanan kecil."

Pentingnya mengingat dan menggunakan nama-nama, bukan sekadar hak istimewa raja-raja dan para eksekutif perusahaan. Cara itu dapat memberi manfaat bagi kita semua. Ken Nottingham, seorang pegawai General Motors di Indiana, biasanya makan siang di kafetaria perusahaan itu. Dia memerhatikan wanita yang bekerja di belakang konter itu berwajah masam. "Wanita itu telah membuat sandwich selama sekitar dua jam, dan baginya saya pasti hanya sekadar sandwich juga. Saya sampaikan padanya apa yang saya pesan. Lalu dia menimbang hanya pada timbangan kecil, dan memberi saya selembar daun selada, sedikit kentang goreng, kemudian menyerah-

kannya kepada saya. "Esok harinya saya melakukan hal yang sama. Wanita yang sama, wajah masam yang sama. Tapi kemudian saya tersenyum dan mengucapkan, 'Halo, Eunice,' dan menyampaikan apa yang saya inginkan. Wah, dia melupakan timbangan itu, menumpukkan dagingnya, memberi saya tiga lembar daun selada, setumpuk tinggi kentang goreng sampai kentang itu jatuh dari piring."

Kita harus sadar akan keajaiban yang ada dalam sebuah nama, dan sadar bahwa benda yang satu ini sepenuhnya merupakan milik orang itu, dengan siapa kita berhubungan, bukan orang lain. Nama membuat para individu terpisah; nama membuatnya unik di antara lainnya. Informasi yang sedang kita ingat, atau permintaan yang sedang kita buat mempunyai kepentingan khusus ketika kita mendekati situasinya dengan nama individu yang bersangkutan. Mulai dari pelayan sampai eksekutif senior, nama akan bekerja secara ajaib pada saat kita berurusan dengan orang lain.

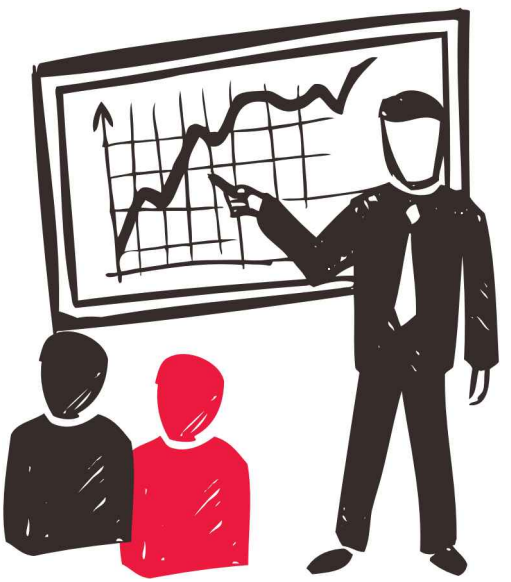
Name

#PRINSIP 4

Jadilah pendengar yang baik.
Dorong orang lain untuk berbicara
mengenai diri mereka.

BAB 4

Cara Mudah untuk Menjadi Pembicara yang Baik



Beberapa waktu yang lalu, saya menghadiri pertandingan bridge. Saya tidak bermain bridge – dan ada seorang wanita di sana yang juga tidak bermain bridge. Dia sudah tahu bahwa saya sudah pernah menjadi manajer Lowell Thomas sebelum dia pindah ke radio, dan saya sudah sering bepergian ke Eropa saat membantunya menyiapkan pembicaraan-pembicaraan perjalanan yang kemudian dia sampaikan. Maka wanita itu berkata, "Oh, Mr. Carnegie, saya ingin sekali Anda menceritakan pada saya tentang semua tempat luar biasa yang sudah Anda kunjungi, juga tentang pemandangan yang sudah Anda nikmati."

Ketika kami duduk di sofa, dia mengatakan bahwa dia dan suaminya baru-baru ini baru kembali dari perjalanan ke Afrika. "Afrika!" saya berseru. "Sungguh menyenangkan! Saya sudah lama sekali ingin melihat Afrika, tapi saya tidak pernah sampai ke sana kecuali sekali selama dua puluh empat jam tinggal di Aljazair. Ceritakan pada saya, apakah Anda berkunjung ke negara menakjubkan itu? Ya? Beruntung sekali. Saya iri pada Anda. Ceritakan pada saya tentang Afrika."

Saya telah mendengarkan dengan penuh perhatian. Saya sudah mendengarkan, karena saya sungguh-sungguh tertarik. Mendengarkan semacam itu adalah pujian tertinggi yang bisa kita berikan pada siapa pun.

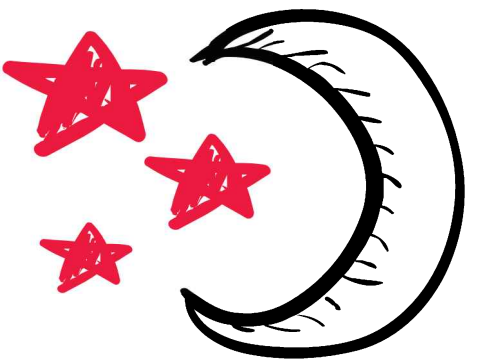
Antusiasme saya telah membuatnya berbicara selama empat puluh lima menit. Dia tidak pernah lagi menanyakan dari mana atau apa yang sudah saya lihat. Dia tidak ingin saya bercerita tentang perjalanan saya. Apa yang dia inginkan adalah pendengar yang berminat pada kisahnya, maka dia bisa mengeksplorasi sisi egonya dengan menceritakan tempat-tempat yang sudah ia kunjungi.

Apakah dia aneh? Tidak. Kebanyakan orang memang seperti itu.

Misalnya saya berjumpa dengan seorang ahli tumbuhan yang terkenal, di sebuah pesta santap malam yang diadakan sebuah penerbit New York. Saya belum pernah berbincang-bincang dengan seorang ahli tumbuhan, dan menurut saya orang itu sangat menyenangkan. Saya duduk di pinggir kursi dan mendengarkan dengan antusias ketika dia berbicara tentang kehidupan tumbuhan eksotik, juga pengalaman-pengalaman dalam mengembangkan bentuk-bentuk baru dari tanaman dan kebun dalam rumah (dan dia bahkan menceritakan pada saya fakta-fakta mengagumkan mengenai kentang yang rendah hati). Saya sendiri mempunyai kebun dalam rumah - dan dia cukup baik untuk menyampaikan pada saya cara memecahkan beberapa masalah saya.

Seperti yang sudah saya singgung, kami berada pada sebuah pesta santap malam. Pasti ada lusinan tamu yang lain, tetapi saya mengabaikan semua bentuk keramahan lainnya, mengabaikan semuanya dan saya berbicara selama berjam-jam dengan ahli tumbuhan itu.

Saat tengah malam tiba. Saya mengucapkan selamat malam pada setiap orang dan pulang. Sang ahli tumbuhan kemudian berpaling kepada tuan rumah kami dan memberi saya beberapa pujian yang menyanjung. Saya "membangkitkan semangat." Saya begini dan saya begitu, kemudian dia menutupnya dengan mengatakan bahwa saya "seorang pembicara yang paling menyenangkan."



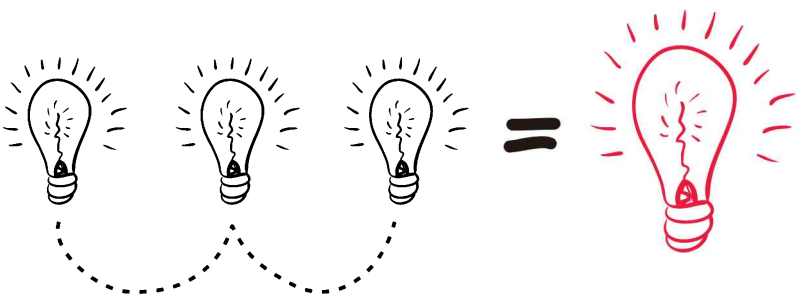
Seorang pembicara yang menyenangkan? Mengapa? Padahal saya hampir tidak mengatakan apa pun. Saya tidak bisa mengucapkan apa pun kalau saya ingin melakukannya tanpa mengganti subjek pembicaraan, karena saya tidak mengerti lebih banyak tentang ilmu tumbuhan daripada yang saya tahu tentang anatomi seekor penguin. Tapi saya telah melakukan hal ini, yaitu saya telah mendengarkan dengan penuh perhatian. Saya sudah mendengarkan, karena saya sungguh-sungguh tertarik. Dan dia merasakan hal itu. Memang sudah sewajarnya hal itu menyenangkannya. Mendengarkan semacam itu adalah pujian tertinggi yang bisa kita berikan pada siapa pun. "Hanya sedikit orang," tulis Jack Woodford dalam Strangers in Love, "hanya sedikit orang yang bertahan terhadap sanjungan yang tersirat dari perhatian penuh." Saya bahkan menginginkan lebih jauh lagi daripada sekadar memberinya perhatian penuh. Saya 'tulus dalam menerima dan murah hati dalam menghargai."

Saya sampaikan padanya kalau saya sudah sangat terhibur dan diberi petunjuk dengan pembicaraannya – dan memang demikian. Saya katakan padanya, kalau saja saya mempunyai pengetahuan seperti dia, saya senang sekali – dan memang begitu. Saya katakan bahwa saya akan senang sekali berkeliling melihat kebun dengannya

– dan saya mendapat kesempatan itu. Saya sampaikan padanya bahwa saya harus berjumpa lagi dengannya – dan saya memperolehnya lagi.

Begitulah saya membuatnya berpikir bahwa saya seorang pembicara yang baik, padahal dalam kenyataannya saya hanya sebagai pendengar yang baik dan telah mendorongnya untuk berbicara.

Apa rahasia dan misteri wawancara bisnis yang berhasil? Menurut presiden Harvard yang sebelumnya, Charles W. Eliot, "Tidak ada misteri dalam wawancara bisnis yang berhasil .... Hanya satu: perhatian penuh terhadap orang yang sedang diajak berbicara pada Anda, itu sangat penting. Tidak ada hal lain yang sangat menyanjung."



Eliot sendiri dahulu adalah seorang ahli dalam seni mendengarkan. Hanry James, novelis besar pertama Amerika mengatakan: "Yang dimaksud mendengarkan oleh Dr. Eliot bukan sekadar mendengarkan dengan diam, melainkan suatu bentuk kegiatan. Dia duduk tegak di ujung kursinya, dengan tangan menyatu di atas pangkuan, tidak membuat gerakan apa pun kecuali memutar ibu jarinya dengan lebih cepat atau lebih lambat, dia memandang teman bicaranya dan tampaknya mendengarkan dengan mata dan telinganya. Dia mendengarkan dengan pikirannya, dan dengan penuh perhatian memikirkan apa yang Anda katakan. Pada akhir wawancara, orang yang sudah berbicara dengannya merasa bahwa dia mengerti yang disampaikannya."

Anda tidak perlu belajar selama empat tahun di Harvard untuk menemukannya. Tapi saya dan Anda tahu pemilik toserba yang akan menyewa ruangan yang mahal, membeli barang-barang mereka secara ekonomis, mempercantik jendela-jendela mereka dengan menarik, menghabiskan ribuan do-

lar untuk iklan, kemudian mempekerjakan pegawai yang tidak mempunyai naluri sebagai pendengar yang baik – para pelayan yang menyela pelanggan, menentang mereka, mengesalkan mereka, dan malahan mendorong mereka keluar toko.

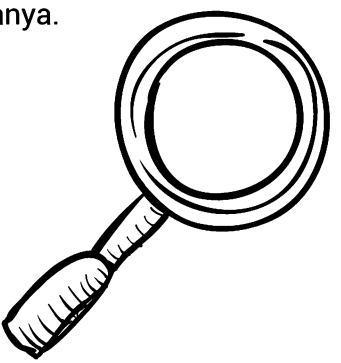
Sebuah toserba di Chicago nyaris kehilangan seorang pelanggan tetap mereka yang biasanya menghabiskan beberapa ribu dolar setiap tahun di toko itu, karena seorang pelayan toko tak bersedia mendengarkan. Nyonya Henrietta Douglas, peserta dalam kursus kami di Chicago, telah membeli sebuah mantel saat ada obral khusus. Ketika dia membawanya pulang, ternyata dia memerhatikan ada robekan di jahitannya. Esok harinya dia kem-

bali dan minta pelayan toko itu untuk menggantinya. Namun pelayan itu menolak untuk mendengarkan keluhannya. "Anda membelinya saat obral khusus," ujarnya. Dia menunjuk ke tanda dinding. "Baca itu," serunya. "Semua barang obral tak dapat dikembalikan. Begitu Anda membelinya, Anda harus menyimpannya. Jahit sendiri robekan itu."

Nyonya Douglas baru saja hendak berjalan keluar dengan sangat marah, bersumpah untuk tidak akan pernah kembali ke toko itu. Saat itulah dia disapa oleh manajer toko itu, yang sudah kenal dengannya karena sudah bertahun-tahun berbelanja di sana. Nyonya Douglas menceritakan kepadanya apa yang sudah terjadi.

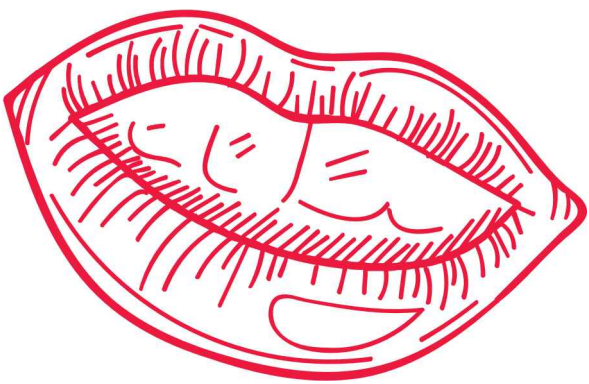
Sang manajer mendengar seluruh cerita itu dengan penuh perhatian, memeriksa mantel itu dan berkata, "Obral khusus memang tidak dapat dikembalikan sehingga kami bisa menghabiskan semua barang pada akhir musim. Namun peraturan 'tidak bisa dikembalikan' ini tidak diterapkan untuk barang-barang yang rusak. Kami pasti akan memperbaiki atau mengganti jahitan ini, atau kalau Anda lebih suka, kami akan mengembalikan uang Anda."

Betapa berbedanya perlakuan tersebut! Kalau manajer itu tidak berada di sana dan mendengarkan pelanggannya, satu pelanggan lama toko itu bisa hilang selamanya.



Mendengarkan sama pentingnya dalam kehidupan rumah tangga dan dunia bisnis. Millie Esposito dari Croton-on-Hudson, New York, membiasakan diri mendengarkan dengan cermat ketika salah seorang anaknya ingin berbicara dengannya. Suatu malam dia sedang duduk di dapur bersama putranya, Robert, dan setelah satu diskusi singkat tentang sesuatu yang ada dalam pikiran anaknya, Robert berkata, "Bu, aku tahu kalau Ibu sangat menyayangi aku."

Nyonya Esposito begitu tersentuh mendengar itu dan berkata, "Tentu saja Ibu sangat menyayangimu. Kau meragukannya?"



Robert menjawab, "Tidak. Aku tahu kalau Ibu sungguh-sungguh menyayangiku, karena setiap kali aku ingin berbicara tentang sesuatu, Ibu akan menghentikan apa pun yang sedang Ibu kerjakan dan mendengarkan aku."

Orang yang suka sekali mengeluh, bahkan tukang kritik paling kejam, seringkali akan menjadi lembut dan lunak di depan seorang pendengar yang sabar dan simpatik – pendengar yang baik akan berdiam diri ketika si pemberang yang selalu mencari kesalahan mendesis seperti ular kobra dan menyemprotkan racunnya. Untuk menjelaskannya; beberapa tahun yang lalu, perusahaan telepon New York dihadapkan pada satu masalah di mana mereka harus berurusan dengan salah satu pelanggan paling keji, yang pernah mengutuk wakil pelayanan pelanggan. Dan dia benar-benar menyumpah. Dia mengomel. Dia mengancam akan mencabut telepon sampai ke akar-akarnya. Dia menolak membayar suatu rekening yang dia bilang keliru. Dia menulis surat di koran-koran. Dia mengajukan banyak sekali keluhan yang dikirimkan pada Komisi Pelayanan Masyarakat, dan dia mulai mengajukan beberapa gugatan terhadap perusahaan telepon tersebut.

Akhirnya, salah seorang pemecah persoalan yang paling ahli dikirim untuk mewawancarai si tukang onar ini. 'Pemecah persoalan' ini mendengarkan dan membiarkan pelanggan yang gemar membantah ini menikmati dirinya menumpahkan semua semprotan amarahnya. Wakil perusahaan telepon itu mendengarkan dan hanya berkata "ya", dia menaruh simpati terhadap keluhannya.

"Dia terus saja mengoceh dan saya mendengarkannya hampir tiga jam," ujar si 'pemecah persoalan,' ketika dia menyampaikan pengalaman ini di depan salah satu kelas penulis. "Kemudian saya kembali lagi menemuinya, masih mendengarkan lanjutannya. Saya mewawancarainya empat kali, dan sebelum kunjungan keempat berakhir, saya sudah menjadi anggota dari organisasi yang dimulainya. Dia menyebutnya 'Asosiasi Pelindung Pelanggan Telepon.' Sampai kini saya masih sebagai anggota organisasi ini, dan setahu saya, sayalah satu-satunya anggota organisasi itu di dunia ini, selain Mr -------.

"Saya mendengarkan dan menaruh simpati padanya pada setiap hal yang dia ajukan selama beberapa kali wawancara ini. Dia tidak pernah berhasil memperoleh seorang wakil dari pihak telepon yang mau bicara dengannya seperti itu sebelumnya, dan karena itu dia hampir menjadi ramah.

Alasan yang membuat saya datang mengunjunginya bahkan tidak disinggung dalam kunjungan yang pertama, juga tidak untuk kunjungan kedua dan ke-tiga, namun pada kunjungan keempat, saya menutup kasus itu sepenuhnya, dia membayar penuh semua rekeningnya, dan untuk pertama kalinya dalam sejarah kesulitannya dengan perusahaan telepon, dia dengan sukarela menarik keluhan-keluhannya dari Komisi Pelayanan Masyarakat."

Tidak ragu lagi, Mr---- telah menganggap dirinya sendiri seorang pejuang suci yang mempertahankan hak rakyat dari eksploitasi yang tak berperasaan. Namun dalam kenyataannya, apa yang sebenarnya dibutuhkannya hanya satu perasaan penting. Mulanya dia memperoleh perasaan penting ini dari mengkritik dan mengeluh. Tapi begitu dia mendapat perasaan penting ini dari seorang wakil perusahaan itu, keluhan khayal itu lenyap ditelan udara.

Suatu pagi, bertahun-tahun berselang, seorang pelanggan yang marah bergegas masuk ke kantor Julian F. Detmer, pendiri Detmer Woollen Company, perusahaan yang selanjutnya menjadi distributor bahan wol terbesar di dunia kepada perniagaan usaha jahit.

"Lelaki ini berutang pada kami sejumlah uang," Detmer menjelaskannya pada saya. "Pelanggan itu menyangkalnya, tapi kami tahu bahwa dia bersalah. Maka departemen kredit kami telah memaksanya untuk membayar. Setelah mendapat sejumlah surat dari departemen kredit kami, dia segera saja berkemas berangkat ke Chicago, kemudian masuk ke kantor saya untuk memberi tahu langsung pada saya bahwa bukan hanya dia tidak akan membayar uang itu, namun dia juga tidak akan membayar sedolar pun dari barang-barang Woollen Company.

"Saya mendengarkan dengan sabar semua yang ingin disampaikannya. Saya sangat ingin sekali menyela, tapi saya sadar itu tidak bijaksana. Maka saya biarkan dia berbicara sendiri. Saat akhirnya dia mereda dan mulai masuk dalam suasana hati yang bisa menerima, saya berkata dengan perlahan: 'Saya ingin berterima kasih karena Anda sudah datang ke Chicago untuk menyampaikan pada saya tentang hal ini. Anda telah banyak membantu saya, karena kalau departemen kredit kami telah membuat Anda kesal,

Orang yang suka mengeluh, bahkan tukang kritik paling kejam, seringkali akan menjadi lembut di depan seorang pendengar yang sabar dan simpatik – pendengar yang baik akan berdiam diri ketika si pemberang yang selalu mencari kesalahan mendesis seperti ular kobra dan menyemprotkan racunnya.

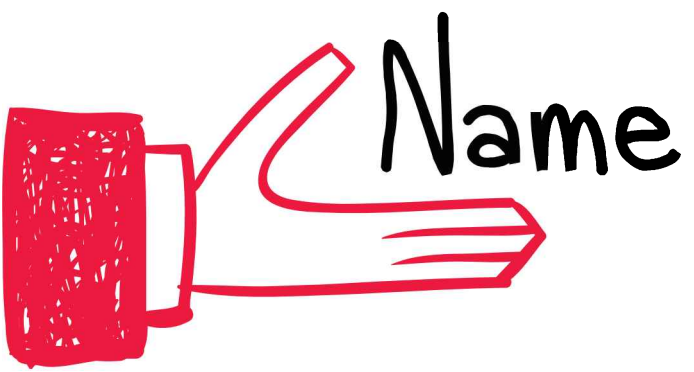
hal itu mungkin juga akan mengganggu pelanggan kami yang lain, dan jelas itu bisa jadi sangat buruk. Percayalah, saya malah jauh lebih ingin mendengar hal ini daripada keinginan Anda sendiri menyampaikannya.'

"Itu adalah hal terakhir di dunia ini yang dia harapkan mendengarnya dari mulut saya. Saya kira dia sedikit kecewa, karena dia telah datang ke Chicago untuk menyampaikan pada saya satu atau dua hal, namun kini saya malah berterima kasih padanya, bukannya berkelahi dengannya. Saya meyakinkannya bahwa kami akan menghapus tagihan itu dan melupakannya karena saya tahu dia seorang lelaki yang sangat hati-hati dengan hanya satu rekening yang diurusnya, padahal para pegawai kami harus mengurus ribuan. Karena itu, dia cenderung lebih sedikit membuat kesalahan daripada kami.

"Saya katakan kepadanya bahwa saya sungguh mengerti bagaimana perasaannya dan kalau saya berada dalam posisinya, saya sudah pasti juga akan bertindak persis seperti yang dilakukannya. Karena dia tidak akan membeli apa pun lagi dari kami, saya memberi saran beberapa toko wol yang lain.

"Sebelumnya kami sudah biasa santap siang bersama bila dia datang ke Chicago, maka saya mengundangnya untuk bersantap siang dengan saya hari ini. Dia menerima dengan enggan, tapi begitu kami kembali ke kantor, dia membuat pesanan lebih besar dari yang pernah dilakukannya sebelumnya. Dia pulang dengan suasana hati yang sudah lembut dan ingin bersikap sama adilnya terhadap kami seperti terhadapnya, dia melihat kembali rekening-rekeningnya, dan menemukan satu hal yang keliru, dan mengirimkan pada kami ceknya dengan permohonan maaf.

"Selanjutnya, ketika istrinya melahirkan seorang anak lelaki, dia memberi nama tengah anaknya Detmer, dan dia tetap menjadi kawan dan pelanggan perusahaan kami sampai dia meninggal dua puluh dua tahun kemudian."

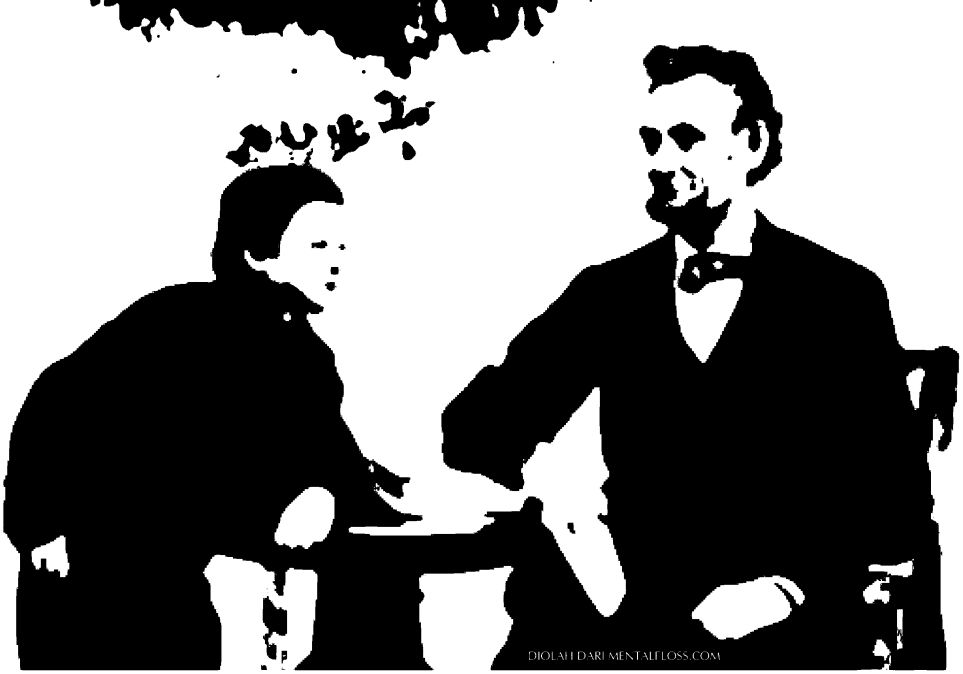


Bertahun-tahun yang lalu, seorang anak lelaki miskin imigran Belanda, membersihkan jendela sebuah toko roti sepulang dari sekolah, agar dapat membantu menopang ekonomi keluarganya. Keluarganya sangat miskin sehingga untuk tambahan dia harus pergi ke jalan-jalan dengan keranjang setiap hari untuk mengumpulkan potongan batu bara yang berjatuhan di selokan di mana kereta batu bara telah mengirimkan bahan bakar itu. Anak itu, Edward Bok, tidak pernah bersekolah lebih dari enam tahun; namun akhirnya dia mampu menjadi editor majalah paling berhasil dalam sejarah jurnalisme Amerika. Bagaimana dia melakukannya? Itu merupakan kisah panjang, namun bagaimana dia mendapatkan awalnya, dapat diceritakan dengan singkat. Dia memperoleh awalnya dengan menggunakan prinsip-prinsip dalam bab ini.

Dia meninggalkan sekolah ketika berumur tiga belas tahun dan menjadi pesuruh kantor sebuah perusahaan Western Union, namun dia tak sedetik pun menyerah terhadap ide meraih pendidikan. Maka dia mulai mendidik dirinya sendiri. Dia menabungkan ongkos *trem*-nya dan bertahan tanpa makan siang, sampai dia mendapat cukup uang untuk membeli ensiklopedi biografi Amerika – kemudian dia melakukan satu hal yang belum pernah terdengar. Dia membaca kehidupan orang-orang terkenal

dan menulis kepada mereka, meminta tambahan informasi tentang masa kecil mereka. Dia adalah seorang pendengar yang baik. Dia meminta orang-orang terkenal itu untuk menceritakan kepadanya lebih banyak hal tentang diri mereka sendiri. Dia menulis kepada Jenderal James A. Garfield, yang saat itu mencalonkan diri sebagai presiden, dia bertanya apakah benar Jenderal Garfield pernah bekerja di kapal tunda di sebuah kanal, dan Garfield menjawabnya. Dia menulis surat kepada Jenderal Grant menanyakan tentang satu pertempuran, Grant menggambarkan sebuah peta untuknya dan mengundang anak yang berusia empat belas tahun ini untuk bersantap malam bersamanya, lalu melewatkan malam itu untuk berbincang-bincang dengannya.

Segera saja, bocah kurir Western Union kita ini berkoresponden dengan banyak orang paling terkenal di negara ini: Ralph Wlado Emerson, Oliver Wendell Holmes, Longfellow, Mrs. Abraham Lincoln, Louisa May Alcott, Jenderal Sherman, dan Jefferson Davis. Dia tidak hanya berkoresponden dengan orang-orang terkenal ini, tetapi begitu dia mendapat liburan, dia mengunjungi banyak dari mereka, dan menjadi tamu yang disambut hangat di rumah mereka. Pengalaman ini melimpahinya dengan rasa percaya diri yang tidak ternilai harganya. Para



lelaki dan wanita ini menyalakannya dengan satu visi dan ambisi yang membentuk hidupnya. Dan semua ini biarkan saya mengulangnya, menjadi mungkin terjadi sepenuhnya karena penerapan prinsip-prinsip yang sedang kita bahas di bagian ini.

Isaac F. Marcosson, seorang jurnalis yang mewawancarai ratusan selebriti, menyatakan bahwa banyak orang yang gagal dalam membuat kesan yang menyenangkan karena mereka tidak mendengarkan dengan penuh perhatian. "Perhatian mereka telah begitu tersita dengan apa yang akan mereka ucapkan selanjutnya sehingga mereka tidak memasang telinga.... Orang yang sangat penting te-

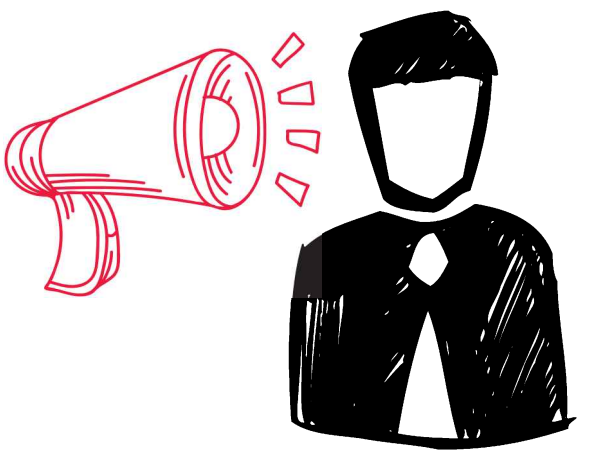
lah menyampaikan pada saya bahwa mereka lebih suka kepada pendengar yang baik, dibandingkan dengan pembicara yang baik, namun kemampuan untuk mendengarkan tampaknya lebih jarang dimiliki, dibandingkan dengan hampir semua karakter baik lainnya."

Dan tidak hanya para tokoh penting yang sangat suka pada pendengar yang baik, tetapi orang biasa juga demikian. Seperti yang pernah diulas Raeder's Digest, "Banyak orang mendatangi dokter, padahal yang mereka butuhkan adalah seorang pendengar."

Selama masa-masa kelam Perang Saudara, Lincoln menulis kepada seorang sahabat lama di Springfield, Illinois, memintanya agar datang menjumpainya di Washington. Lincoln memberitahu bahwa dia mempunyai beberapa masalah yang ingin dibahas bersamanya. Sahabat lama itu tiba di Gedung Putih, dan Lincoln berbicara dengannya selama berjam-jam tentang kebijaksanaan mengeluarkan proklamasi untuk membebaskan para budak. Lincoln menelusuri semua argumen dari mereka yang setuju dan tidak untuk gerakan tersebut, kemudian dia membaca surat-surat dan artikel surat kabar yang sebagian mencelanya karena membebaskan para budak, dan sebagian lainnya mencelanya ka-

rena takut dia membebaskan para budak. Setelah berbicara selama berjam-jam, Lincoln berjabat tangan dengan sahabat lamanya itu, mengucapkan selamat malam, dan mengirimnya kembali ke Illinois, bahkan tanpa menanyakan opininya. Lincoln telah melakukan seluruh pembicaraan itu seorang diri. Agaknya hal itu telah menjernihkan pikirannya, "Dia kelihatan lebih santai setelah pembicaraan itu," ujar si kawan lama. Lincoln tidak menginginkan nasihat.

Dia hanya sekadar membutuhkan seorang pendengar yang ramah dan simpati, dengan siapa dia bisa membuka dirinya. Ternyata itulah semua yang kita inginkan ketika kita dalam kesulitan. Itu yang seringkali diinginkan oleh pelanggan yang mengesalkan, dan pegawai yang tidak puas, atau kawan yang terluka.



Salah satu pendengar terbaik dalam era modern adalah Sigmund Freud. Seorang pria yang kenal dengan Freud menjelaskan sikap Freud saat mendengarkan. "Kenyataan itu sungguh mencengangkan saya, sehingga saya tak akan pernah melupakannya. Dia mempunyai kualitas yang belum pernah saya lihat dalam diri orang lain. Tidak pernah saya melihat perhatian yang penuh konsentrasi semacam itu. Tidak ada satu pun 'tatapan menembus jiwa' di matanya. Matanya lembut dan cerdas, suaranya rendah dan ramah. Gerak-geriknya hanya sedikit. Namun perhatian yang diberikannya pada saya, penghargaannya terhadap apa yang saya katakan, bahkan ketika saya mengatakannya dengan buruk, adalah luar biasa. Anda tidak tahu apa artinya didengarkan seperti itu."

Kalau Anda ingin tahu bagaimana membuat orang lain menghindari Anda dan menertawakan Anda di belakang Anda atau bahkan merendahkan Anda, inilah resepnya: Jangan pernah mendengarkan siapa pun dalam waktu yang lama, bicaralah tan-

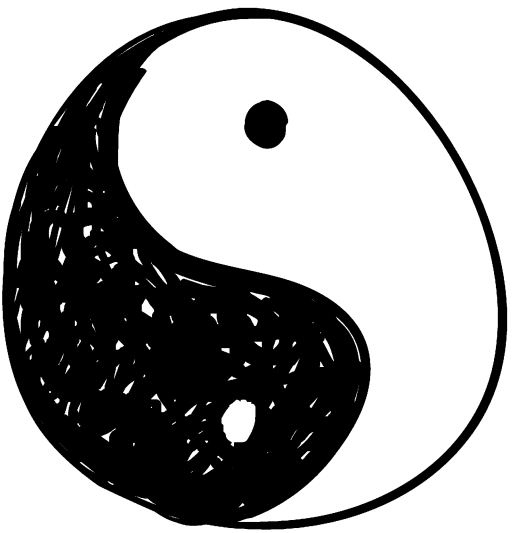
pa putus-putusnya tentang diri Anda. Kalau Anda mempunyai ide ketika orang lain sedang berbicara, jangan tunggu lagi sampai dia selesai, segera saja potong di tengah kalimatnya. Anda mengenal orang-orang semacam itu? Sayang sekali saya kenal, dan yang mencengangkan, sebagian dari mereka adalah orang terkenal.

Membosankan? Ya, begitulah mereka – orang membosankan yang mabuk dengan kepentingan diri mereka sendiri, mabuk dalam rasa penting mereka sendiri.

Orang-orang yang hanya bicara tentang diri mereka hanya berpikir tentang diri mereka sendiri. Dan "orang-orang yang hanya berpikir tentang diri mereka sendiri," Dr. Nicholas Murray Butley, presiden dari Universitas Columbia, berkata, "tak salah lagi, adalah orang tak berpendidikan. Mereka itu bukan orang yang berpendidikan," ujar Dr. Butler, "tidak peduli betapa mereka diberi pengajaran."

Maka bila Anda ingin menjadi seorang pembicara yang baik, jadilah pendengar yang penuh perhatian. Untuk menjadi menarik, tertariklah pada orang lain. Ajukan pertanyaan-pertanyaan yang orang lain akan senang menjawabnya. Beri semangat mereka agar bicara tentang diri mereka dan hasil sukses mereka.

Ingatlah bahwa orang yang Anda ajak bicara seratus kali lebih tertarik dengan diri mereka sendiri dan keinginan-keinginan mereka, juga masalah mereka, dibandingkan dengan minat mereka pada Anda dan masalah Anda. Sakit gigi seseorang lebih berarti baginya daripada kelaparan di Cina yang membunuh sejuta orang. Rasa panas di tenggorokan seseorang lebih menarik minatnya dibandingkan dengan empat puluh gempa bumi di Afrika. Pikirkan hal itu lain waktu ketika Anda memulai suatu pembicaraan.

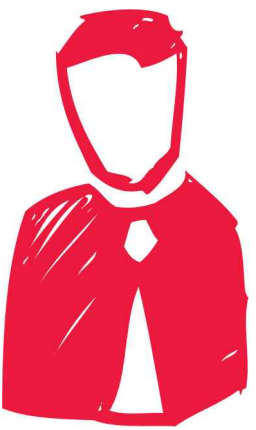


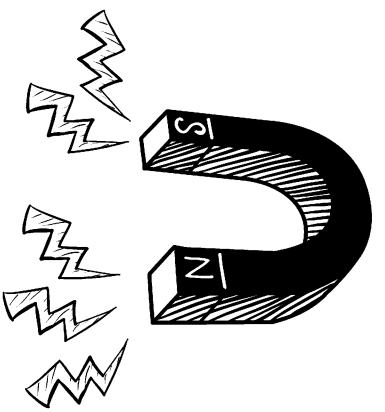
#PRINSIP 5

Bicaralah Mengenai Minat Orang Lain

BAB 5

Bagaimana Menarik Minat Orang Lain





Tiap orang yang pernah menjadi tamu Theodore Roosevelt akan tercengang akan luasnya pengetahuan beliau. Apakah tamu itu seorang penggembala sapi, politisi New York, atau seorang diplomat, Roosevelt tahu apa yang harus dikatakan. Dan bagaimana beliau melakukannya? Jawabannya sederhana. Pada saat Roosevelt menunggu seorang tamu, beliau akan duduk pada malam sebelumnya, membaca subjek yang beliau tahu merupakan minat utama tamu beliau.

Karena beliau tahu, seperti juga semua pembaca tahu, bahwa jalan penting menuju hati seseorang adalah berbicara tentang hal-hal yang paling mereka hargai.

William Lyon Phelps yang cerdas, pengarang esai dan profesor sastra di Yale, sudah belajar hal ini lebih dini dalam kehidupan.

"Ketika saya berusia delapan tahun dan sedang melewatkan akhir pekan, berkunjung ke rumah Tante Libby Linsey di Stratford, Housatonic," dia menulis dalam esainya tentang *Human Nature*, "seorang lelaki setengah baya datang berkunjung pada suatu malam, dan setelah berbasa-basi sopan dengan tante saya, dia memberikan seluruh perhatiannya pada saya. Saat itu saya kebetulan amat tertarik pada kapal, dan tamu itu bisa membahasnya dengan

cara yang kedengarannya sangat menyenangkan. Setelah dia pergi, saya membicarakan lelaki itu dengan antusias. Lelaki luar biasa! Kemudian tante saya memberi tahu bahwa dia seorang ahli hukum di New York, bahwa dia tidak tahu apa pun tentang kapal – bahwa dia sedikit pun tidak berminat pada topik itu. 'Tapi mengapa dia berbicara tentang kapal terus menerus?'

"'Karena dia seorang yang bijaksana. Dia melihat kalau kau tertarik pada kapal, dan dia berbicara tentang hal yang dia tahu kamu akan senang mendengarnya. Ia membuat dirinya menyenangkan.'"

Dan William Lyon Phelps menambahkan: "Saya tidak pernah melupakan perkataan tante saya."

Pada saat saya menulis bab ini, di depan saya ada sepucuk surat dari Edward L. Chalif, yang aktif dalam kegiatan pramuka.

"Suatu hari saya berpikir bahwa saya perlu bantuan," tulis Chalif. "Jambore besar akan diadakan di Eropa dan saya ingin presiden dari salah satu perusahaan terbesar di Amerika mau membayar biaya salah seorang anak didik saya untuk perjalanan itu. "Untungnya, persis sebelum saya pergi menjumpai lelaki ini, saya mendengar bahwa dia telah menarik cek sebesar satu juta dolar, dan setelah cek itu dibatalkan, dia membingkainya.

"Maka hal pertama yang saya lakukan begitu saya masuk ke kantornya adalah minta cek itu. Cek sebesar satu juta dolar! Saya katakan padanya bahwa saya tidak pernah tahu ada orang yang pernah menulis cek semacam itu, dan bahwa saya ingin menyampaikan pada anak-anak saya bahwa saya benar-benar melihat cek senilai satu juta dolar. Dia dengan senang hati memperlihatkannya kepada saya; saya kagum melihatnya dan memintanya menceritakan kepada saya semuanya, bagaimana sampai terjadi penarikan."

Anda perhatikan, bukan, bahwa Chalif tidak memulai dengan berbicara tentang pramuka atau jambore di Eropa, atau apa yang diinginkannya. Dia membicarakan hal yang menarik bagi orang lain. Inilah hasilnya:

"Kemudian, lelaki yang saya wawancarai berkata, 'Oh, ngomong-ngomong apa keperluan Anda datang pada saya?' Dan saya pun menyampaikan kepadanya."

"Yang membuat saya tercengang," lanjut Chalif, "dia tidak saja dengan segera memberi apa yang saya minta, tetapi lebih dari itu. Saya hanya minta seorang anak agar dikirim ke Eropa, namun dia mengirim lima anak beserta saya sendiri, memberi saya L/C sebesar seribu dolar, mengatakan pada saya agar kami tinggal di Eropa selama tujuh minggu. Dia juga memberi saya surat perkenalan kepada presiden-presiden cabangnya agar mereka melayani kami, dan dia sendiri menjumpai kami di Paris, membawa kami berkeliling kota itu. Sejak saat itu, dia telah memberi pekerjaan kepada sebagian anak-anak asuh saya, yang orang tuanya tidak mampu, dan dia masih aktif dalam kelompok kami.

"Namun kalau saya tidak tahu apa yang menarik minatnya, dan yang mula-mula membuatnya hangat, saya tidak akan semudah itu mendekatinya."

"Namun kalau saya tidak tahu apa yang menarik minatnya, dan yang mula-mula membuatnya hangat, saya tidak akan semudah itu mendekatinya."

Apakah teknik ini berharga untuk dipakai dalam bisnis? Mari kita lihat. Kita ambil contoh Henry G. Duvernoy dari Duvernoy & Sons, sebuah perusahaan roti borongan di New York. Duvernoy selama ini telah berusaha menjual rotinya kepada satu hotel tertentu di New York. Dia telah menelepon menajernya setiap hari selama empat tahun. Dia hadir dalam acara-acara sosial yang dia tahu si manajer akan hadir. Bahkan dia menyewa kamar hotel itu dan tinggal di sana agar dapat berbisnis dengannya. Tapi dia gagal.

"Kemudian," ujar Duvernoy, "setelah belajar tentang hubungan manusia, saya memutuskan untuk mengganti taktik saya. Saya mencari tahu apa yang menarik minat orang ini – apa yang bisa menangkap antusiasmenya. "Saya menemukan bahwa dia bergabung dalam satu kelompok eksekutif hotel yang disebut Hotel Greeters of America. Dia bukan hanya masuk dalam kelompok itu, antusiasmenya yang menggebu telah menjadikannya sebagai presiden organisasi itu dan presiden International Greeters. Tidak peduli di mana konvensinya berlangsung, dia akan berada di sana.

"Maka ketika saya bertemu dengannya esok harinya, saya mulai membicarakan tentang the Greeters. Ternyata, tanggapan luar biasa yang saya dapat! Dia berbicara dengan saya selama setengah jam tentang Greeters, nada suaranya bergetar karena antusiasmenya. Saya bisa melihat bahwa perkumpulan ini bukan semata-mata kegemarannya, ini adalah semangat hidupnya. Sebelum saya meninggalkan kantornya, dia sudah 'menjual' pada saya satu keanggotaan dalam organisasinya. "Untuk sementara waktu saya tidak menyinggung apa pun tentang roti. Tetapi beberapa hari kemudian, pelayan hotelnya menelepon saya agar datang dengan membawa contoh roti dan harga. "'Saya tidak tahu apa yang Anda lakukan terhadap lelaki tua itu,' si pelayan menyapa saya, 'tapi dia sungguh-sungguh telah Anda beli!'

"Pikirkan ini! Saya terus mengejar orang ini, selama empat tahun – berusaha mendapatkan pesanannya – dan saya akan terus mengejarnya dengan cara itu seandainya saya tidak berusaha

mencari tahu apa yang menjadi minatnya, dan apa yang paling senang ia bicarakan."

Edward E. Harriman dari lembah Cumberland, Maryland, memilih untuk menetap di Cumberland yang indah di Maryland setelah dia menyelesaikan dinas militernya. Sayangnya, saat itu hanya tersedia sedikit pekerjaan di daerah itu. Dengan mengadakan sedikit penelitian, ditemukan fakta bahwa ternyata sejumlah perusahaan dalam wilayah itu, jika tak dimiliki, pasti dikontrol oleh orang yang tidak konvensional, R. J. Funkhouser, yang kebangkitannya dari kemiskinan menuju kemakmuran menggugah rasa ingin tahu Harriman. Namun orang itu dikenal sebagai orang yang sulit ditembus, apalagi bagi para pencari kerja. Harriman menulis:

"Saya mewawancarai sejumlah orang dan menjadi tahu bahwa minat utamanya adalah pada kekuasaan dan uang. Karena dia melindungi dirinya dari orang-orang seperti saya dengan menggunakan sekretaris yang berdedikasi dan tegas, maka saya mempelajari minat-minat sekretarisnya dan cita-citanya, dan baru pada saat itulah saya berkunjung diam-diam ke kantornya. Dia telah bekerja bersama Funkhouser selama lima belas tahun. Ketika saya sampaikan kepadanya bahwa saya mempunyai proposisi untuk bosnya yang dapat diartikan suk-

ses keuangan dan politik untuk bosnya, dia menjadi bergairah. Saya juga mengobrol dengannya tentang partisipasi konstruktif mengenai sukses bosnya. Setelah pembicaraan ini, dia pun mengatur agar saya bisa bertemu Tuan Funkhouser.

"Saya memasuki kantornya yang sangat besar dan mengesankan itu, menetapkan hati untuk tidak membicarakan pekerjaan yang saya butuhkan. Dia duduk di belakang meja besar dan langsung saja berbicara keras kepada saya, 'Ada apa ini anak muda?' Jawab saya, 'Mr. Funkhouser, saya yakin saya bisa menghasilkan uang untuk Anda.' Dia segera bangkit dan mengundang saya untuk duduk di salah satu kursi yang dilapisi kain. Saya menyebutkan satu per satu ide-ide saya dan kualifikasi yang saya miliki untuk merealisasi ide-ide ini, demikian juga bagaimana ide-ide tersebut bisa memberikan sukses pribadinya dan sukses bisnisnya. "'R.J.,' begitu dia merasa akrab dengan saya, dengan segera mempekerjakan saya, dan selama lebih dari 20 tahun saya sudah berkembang dalam perusahaannya, dan kami berdua telah makmur."

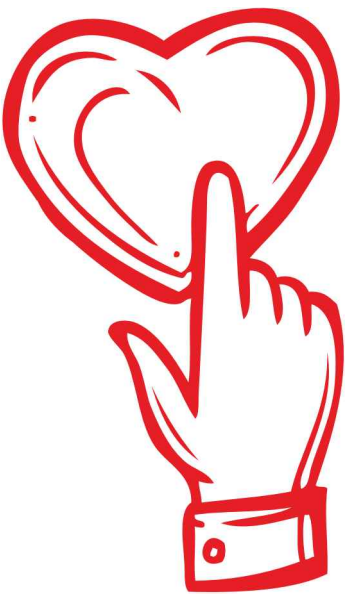
Membicarakan minat orang lain memberi keuntungan pada kedua belah pihak. Howar Z. Herzig, seorang pemimpin dalam bidang komunikasi pegawai, selalu mengikuti prinsip ini. Saat ditanya hal bermanfaat apa yang diperolehnya dari prinsip itu, Herzig menjawab bahwa tidak hanya dia yang menerima manfaat yang berbeda dari masing-masing orang, tetapi secara umum manfaat itu telah menjadi perluasan kehidupannya setiap kali dia berbicara kepada seseorang.

#PRINSIP 6

Buat orang lain merasa penting – dan lakukan dengan tulus.

BAB 6

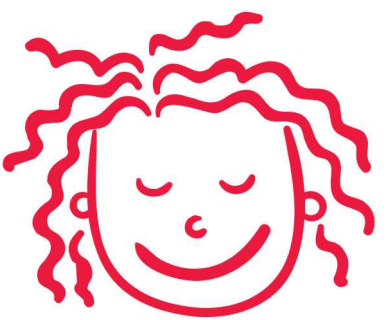
Bagaimana Membuat Orang Lain Segera Menyukai Anda



Saya sedang menunggu dalam antrean untuk mengeposkan surat tercatat di kantor pos di Thirty-third Street dan Eight Avenue, di New York. Saya memerhatikan petugasnya yang kelihatan bosan dengan pekerjaannya – menimbang amplop, menyerahkan prangko, memberi kembalian uang, memberikan tanda terima – pekerjaan rutin dari tahun ke tahun. Maka saya berkata kepada diri saya sendiri: "Saya akan mencoba membuat petugas itu menyukai saya. Sudah jelas, untuk membuatnya menyukai saya, saya harus mengucapkan sesuatu yang membuatnya senang, bukan tentang dirinya. Maka, saya tanyakan diri saya, 'Hal apa dalam diri orang itu yang bisa saya kagumi secara jujur?" Kadang-kadang menemukan hal ini adalah pertanyaan yang sulit dijawab, terutama terhadap orang asing; namun dalam pengalaman ini, kebetulan mudah. Saya segera saja melihat sesuatu yang saya kagumi. Maka ketika dia menimbang amplop saya, saya berkata dengan bersemangat: "Kalau saja saya mempunyai rambut seperti Anda."

Dia memandang saya, setengah tercengang, wajahnya bersinar dengan senyum. “Ah, sudah tidak sebagus dulu," jawabnya merendah. Saya yakinkan padanya bahwa meskipun sudah kehilangan masa paling cemerlangnya, bagaimana pun masih kelihatan mengagumkan. Dia amat senang. Kami sebentar melanjutkan dengan percakapan yang menyenangkan dan hal terakhir yang dia ucapkan pada saya adalah: “Banyak orang yang mengagumi rambut saya."

Saya berani bertaruh, pada saat itu dia bersantap siang dengan perasaan seperti berjalan di udara. Saya bertaruh, malam itu dia pulang dan menceritakan kepada istrinya tentang hal itu. Saya bertaruh, dia memandang ke cermin dan berkata, “Rambut saya bagus sekali.”



Saya menceritakan kisah ini di depan umum, kemudian seorang lelaki bertanya pada saya setelah itu. "Apa yang Anda inginkan darinya?"

Apa yang saya inginkan darinya! Apa yang sedang saya usahakan darinya!

Kalau kita sudah menjadi begitu rendah dengan mementingkan diri sendiri sehingga kita tidak bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan memberikan sedikit penghargaan jujur, tanpa berusaha mendapatkan sesuatu dari orang lain sebagai balasannya – kalau jiwa-jiwa kita ternyata tidak lebih besar daripada apel rusak dan masam, kita akan menemui kegagalan yang memang sudah sepatutnya kita peroleh.

Oh ya. Saya memang menginginkan sesuatu dari orang muda itu. Saya ingin sesuatu yang sangat berharga. Dan saya mendapatkannya. Saya mendapat perasaan bahwa saya telah melakukan sesuatu untuknya tanpa dia mampu melakukan sesuatu pun untuk dikembalikan kepada saya. Itu terdengar seperti perasaan yang mengalir dan bersenandung dalam memori Anda, jauh setelah insiden itu berlalu.

Ada satu hukum penting mengenai tindak tanduk manusia. Kalau kita mematuhi hukum itu, kita hampir tidak akan pernah mendapat kesulitan. Sebenarnya hukum itu kalau dipatuhi akan memberikan kita kawan yang tidak terhitung jumlahnya dan kebahagiaan yang konstan. Namun begitu kita melanggar hukum itu, kita akan masuk dalam kesulitan abadi. Hukum itu adalah: Selalu buat orang lain merasa dirinya penting. John Dewey, seperti yang sudah kita ketahui, mengungkapkan bahwa hasrat menjadi penting karena merupakan desakan terdalam dari sifat dasar manusia; dan William James berkata, "Prinsip terdalam pada sifat dasar manusia adalah idaman untuk dihargai." Seperti yang sudah saya jelaskan, desakan ini yang telah membedakan kita dari binatang. Desakan inilah yang mengambil tanggung jawab dari peradaban itu sendiri.

Para filsuf selama ini telah berspekulasi tentang peraturan hubungan manusia selama ribuan tahun, dan dari semua spekulasi itu, ada satu ajaran yang penting. Ini bukan ajaran baru. Sama tuanya dengan sejarah. Zoroaster mengajarkan hal itu kepada para pengikutnya di Persia dua ribu lima ratus tahun yang lalu. Confusius memberi ceramah tentang hal ini di Cina dua puluh empat abad yang lalu. Lao-Tse, pendiri Taoisme, mengajarkannya kepada para pengikutnya

Ada satu hukum penting mengenai tindak-tanduk manusia. Hukum itu adalah; selalu buat orang lain merasa dirinya penting. Kalau mematuhinya, kita hampir tidak akan pernah mendapat kesulitan dan selalu mengalami kebahagiaan yang konstan.

di Lembah Han. Buddha mengajarkannya di tepi sungai suci Gangga lima ratus tahun sebelum Masehi. Kitab suci Hindu mengajarkannya di antara bukit-bukit batu Judea sembilan belas abad yang lalu. Yesus merangkumnya dalam sebuah pikiran – mungkin yang merupakan aturan paling penting di dunia: "Segala sesuatu yang kamu kehendaki supaya orang lain perbuat kepadamu, perbuatlah demikian juga kepada mereka."

Anda ingin memperoleh persetujuan dari mereka. Anda menginginkan pengakuan atas nilai Anda yang sesungguhnya. Anda ingin mendapatkan perasaan bahwa Anda penting dalam dunia Anda yang kecil. Anda tidak ingin mendengar sanjungan murah yang tidak tulus, tetapi Anda haus akan penghargaan yang tulus. Anda ingin kawan-kawan dan rekan Anda menjadi seperti yang diungkapkan Charles Schwab, "Tulus dalam menerima dan murah hati dalam memberi pujian." Kita semua menginginkan itu.

Maka, mari kita patuhi aturan emas di atas, dan berikan kepada orang lain apa yang kita harap diberikan kepada kita.

"Segala sesuatu yang kamu kehendaki supaya orang lain perbuat kepadamu, perbuatlah demikian juga kepada mereka."

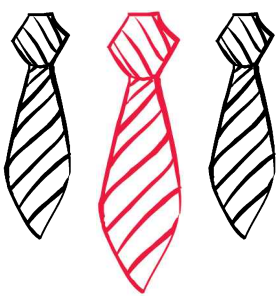
Bagaimana? Kapan? Di mana? Jawabannya: tiap waktu dan di mana saja.

David G. Smith dari Eau Claire, Wisconsin, menceritakan pada salah satu di antara empat kelas kami tentang bagaimana dia mengatasi satu situasi rawan ketika dia diminta untuk bertanggung jawab atas kedai makanan dan minuman pada suatu konser amal.

"Pada malam konser itu, saya tiba di taman dan melihat dua wanita setengah baya sedang bergurau dengan cara yang buruk, mereka berdiri di sebelah kedai itu. Sudah jelas masing-masing dari mereka menganggap bahwa dialah yang bertanggung jawab dalam proyek ini. Ketika saya berdiri di sana memikirkan apa yang harus saya lakukan, salah seorang anggota dari komite sponsor muncul dan menyerahkan sebuah kotak uang pada saya, dia mengucapkan terima kasih karena saya telah mengambil alih proyek itu. Dia kemudian memperkenalkan Rose dan Jane sebagai para pembantu saya dan kemudian pergi.

"Selanjutnya suasana sangat hening. Saya tahu bahwa kotak uang itu merupakan simbol wewenang (atau semacamnya), maka saya berikan kotak itu pada Rose dan menjelaskan bahwa saya mungkin tidak bisa menyimpan uang itu, dan kalau dia bisa menyimpannya saya merasa senang sekali. Kemudian saya mengusulkan kepada Jane agar memberi petunjuk kepada dua remaja yang diberi tugas menjaga kedai itu, petunjuk cara menggunakan mesin soda, dan memintanya bertanggung jawab pada bagian tersebut dalam proyek ini. "Seluruh malam itu jadi menyenangkan, dengan Rose yang gembira menghitung uang, Jane yang memberi petunjuk kepada kedua remaja, dan saya yang menikmati konser itu."

Anda tidak perlu menunggu sampai menjadi duta besar Perancis, atau pimpinan Komite Clambake, sebelum Anda menggunakan filsafat penghargaan ini. Anda dapat meraih keajaiban dengan menggunakan cara ini, hampir setiap hari.



Misalnya, kalau pelayan membawakan kita kentang pure, padahal kita memesan kentang goreng, mari kita berkata, "Maaf telah merepotkan Anda, tapi saya lebih suka kentang goreng." Dia mungkin akan menjawab, "Tidak apa-apa" dan akan dengan senang hati menggantikan kentang itu, karena kita telah menunjukkan respek padanya.

Ungkapan kecil seperti "Maaf telah mengganggu Anda," "Maukah Anda berbaik hati untuk ----?" "Maukah Anda?" "Apakah Anda tidak keberatan?" "Terima kasih" – sedikit kesopanan seperti ini meminyaki roda gigi kegiatan sehari-hari yang monoton dari hidup kita – dan secara sambil lalu, semua itu merupakan tanda dari sauhan yang baik.

Mari kita lihat gambaran lain. Novel-novel Hall Caine – *The Christian*, *The Deemster*, *The Manxman*, di antaranya – semua laku keras di masanya. Jutaan orang membaca novel-novelnya, jutaan yang tak terhitung banyaknya. Dia adalah putra dari seorang pandai besi. Dia tidak pernah mendapat pendidikan sekolah selama lebih dari delapan tahun; namun saat dia meninggal, dia merupakan tokoh sastra terkaya di masanya.

Kisah itu berjalan seperti ini: Hall Caine suka sekali sonata dan balada, maka dia melahap semua puisi Dante Gabriel Rossetti. Dia bahkan menulis sajak pujian atas prestasi artistik Rossetti sendiri. Rossetti senang sekali. "Pemuda mana pun yang mempunyai opini mulia semacam itu tentang kemampuan saya," Rossetti mungkin berkata pada dirinya sendiri, "pasti seorang brilian". Maka Rossetti mengundang anak pandai besi ini untuk datang ke London, dan menjadi sekretarisnya. Itulah yang menjadi titik balik dalam hidup Hall Caine; karena dengan posisi barunya ini, dia bisa berjumpa dengan para artis sastra masa itu. Dengan memperoleh manfaat dari nasihat mereka dan diilhami oleh dorongan mereka, dia mulai membangun kariernya yang melambungkan namanya.

Rumahnya, Puri Greeba, di Isle of Man, menjadi 'Mekah' bagi turis dari segala penjuru dunia, dan dia meninggalkan rumah multijuta dolar. Namun – siapa yang tahu – dia mungkin saja meninggal dalam keadaan miskin dan tak dikenal, kalau dia tidak menulis esai yang mengekspresikan kekagumannya kepada seorang pria terkenal.

Demikianlah kekuatannya, kekuatan menakjubkan dari penghargaan tulus yang datang dari hati.

Rossetti menganggap dirinya penting, sangat penting. Itu tidak aneh. Hampir setiap orang menganggap dirinya penting, amat penting.

Hidup banyak orang mungkin bisa berubah kalau saja seseorang mau membuatnya merasa penting. Ronald J. Rowland, yang merupakan salah seorang instruktur kursus kami di California, juga adalah seorang guru seni dan kerajinan tangan. Dia menulis pada kami mengenai seorang murid bernama Chris, yang ikut di kelas awalnya untuk kerajinan:

Chris seorang anak lelaki yang sangat pendiam dan pemalu, kurang memiliki percaya diri, jenis murid yang jarang sekali menerima perhatian yang sepatutnya dia peroleh. Saya juga mengajar kelas lanjutan, kelas yang telah tumbuh menjadi semacam simbol status dan hak istimewa bagi murid yang ada di dalamnya.

Pada hari Rabu, Chris sedang bekerja dengan rajin di mejanya. Saya sungguh-sungguh melihat ada api tersembunyi dalam dirinya. Saya tanyakan pada Chris, apakah dia mau masuk ke kelas lanjutan. Betapa inginnya saya mampu mengekspresikan bagaimana wajah Chris ketika itu, emosi-emosi dalam diri anak lelaki pemalu berusia empat belas tahun itu, yang berusaha keras menahan air matanya.

Saya berhenti sampai di situ karena air mata saya sendiri mulai membasahi mata. Begitu Chris berjalan keluar kelas hari itu, dia tampak lebih tinggi dua inci, dia memandang saya dengan mata biru bersinar dan berkata dengan suara positif, "Terima kasih, Mr. Rowland."

Chris mengajarkan saya satu pelajaran yang tak akan pernah saya lupakan. Dia membantu saya agar tidak pernah melupakan peraturan ini, yaitu membuat satu tanda yang berbunyi "ANDA ORANG PENTING." Tanda ini saya gantung di depan ruang kelas agar semua bisa melihatnya, juga untuk mengingatkan saya bahwa setiap murid yang saya hadapi adalah sama pentingnya.

Kebenaran yang sebenarnya adalah bahwa hampir semua orang yang Anda jumpai, merasa diri mereka lebih tinggi dari Anda dalam beberapa hal, dan satu cara pasti untuk menuju hati mereka adalah membiarkan mereka menyadari dengan suatu cara halus bahwa Anda sadar akan rasa penting mereka, dan menerima dengan tulus.

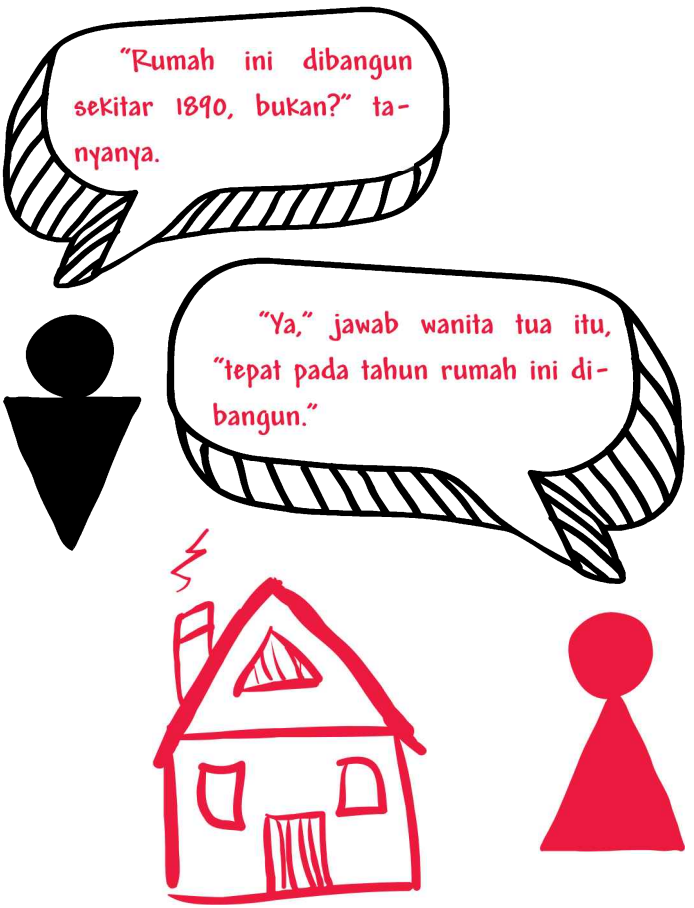
Ingat apa yang diucapkan Emerson: "Tiap orang yang saya jumpai adalah lebih baik dari saya dalam beberapa hal. Dalam hal itulah, saya belajar darinya."

Dan bagian yang menyedihkan dari ini adalah seringkali mereka yang tidak berhak merasa berprestasi, mendukung ego mereka dengan pertunjukkan keributan dan kesombongan yang betul-betul memuakkan. Seperti yang diungkapkan Shakespeare mengenai hal ini: "... orang, orang yang bangga/yang mempunyai wewenang singkat yang kecil/... Memainkan akal demikian fantastis di hadapan surga yang tinggi/membuat para malaikat meratap."

Saya akan sampaikan pada Anda bagaimana orang-orang bisnis dalam kursus saya sendiri telah menerapkan prinsip-prinsip ini dengan hasil yang mengagumkan. Mari kita ambil kasus seorang pengacara Connecticut (karena berhubungan dengan keluarganya, dia lebih suka kalau namanya tidak disebutkan).

Tidak lama setelah ikut dalam kursus kami, Mr. R dan istrinya pergi ke Long Island untuk mengunjungi beberapa kerabat istrinya. Sampai di sana, istrinya membiarkannya asyik mengobrol dengan bibinya yang sudah tua dan tinggal sendiri, lalu istrinya mengobrol dengan beberapa saudaranya yang lebih muda. Karena Mr. R – akan segera mendapat tugas dari kursus untuk melaporkan hasil penerapan prinsip-prinsip penghargaan, dia pikir akan memperoleh

sedikit pengalaman dengan mengobrol bersama wanita tua itu. Maka dia memandang sekeliling ruangan untuk mencari apa kira-kira yang bisa dikaguminya secara jujur.

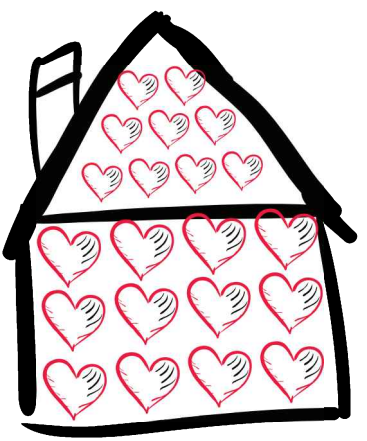


Kebenaran yang sebenarnya adalah bahwa hampir semua orang yang Anda jumpai, merasa diri mereka lebih tinggi dari Anda dalam beberapa hal, dan satu cara pasti untuk menuju hati mereka adalah membiarkan mereka menyadari dengan suatu cara halus bahwa Anda sadar akan rasa penting mereka, dan menerima dengan tulus.

"Rumah ini mengingatkan saya pada rumah tempat saya dilahirkan," tambahnya. "Indah sekali. Dibangun dengan bagus. Luas. Anda tahu, orang tak lagi membangun rumah seperti ini."

"Anda benar," wanita tua itu setuju. "Orang-orang muda sekarang tidak peduli dengan rumah-rumah indah. Yang mereka inginkan hanya apartemen kecil, lalu mereka akan pergi berkeliaran dengan mobil mereka.

"Ini rumah impian," ujar wanita itu dalam suara bergetar penuh dengan kenangan indah. "Rumah ini dibangun dengan cinta. Suami saya dan saya sudah memimpikannya selama bertahun-tahun sebelum kami bisa membangunnya. Kami tidak memanggil arsitek. Kami merencanakan semuanya sendiri."



Wanita itu memperlihatkan kepada Mr. R seluruh ruangan rumah, dan Mr. R mengekspresikan rasa kagum yang tulus terhadap harta cantik yang telah diperoleh wanita itu dari perjalanan-perjalanannya ke luar negeri, dan semua itu dia hargai seumur hidup - syal-syal paisley, seperangkat cangkir teh Inggris, porselen, tempat tidur ala Perancis dan kursi-kursi, lukisan Itali, dan gorden sutra yang pernah digantung di sebuah chateau (istana) Perancis.

Setelah membawa Mr. R – berkeliling melihat seluruh rumah, wanita itu mengajaknya keluar ke garasi. Di sana terparkir sebuah mobil Packard – dalam kondisi baru.

"Suami saya membelikan mobil itu untuk saya, tidak berapa lama sebelum dia meninggal," katanya dengan suara lembut. "Saya tidak pernah mengendarainya sejak kematiannya ..... Anda seorang yang menghargai benda-benda indah, dan saya berikan mobil ini untuk Anda."

"Mengapa, Tante," jawab saya kaget, "tante membingungkan saya. Tentu saja saya menghargai kemurahan hati Tante; tetapi saya tidak mungkin menerimanya. Saya bahkan bukan kerabat Tante. Saya sudah memiliki mobil baru, dan Tante mempunyai banyak kerabat yang menginginkan mobil Packard itu."

"Kerabat!" serunya. "Ya, saya memang mempunyai kerabat-kerabat, yang sedang menunggu sampai saya mati sehingga mereka bisa mengambil mobil itu. Tapi mereka tidak akan memperolehnya."

"Kalau Tante tidak ingin memberikan mobil itu pada mereka, Tante bisa menjualnya dengan mudah kepada *dealer* mobil bekas," ujar saya.

"Menjualnya!" dia berteriak. "Apa kamu pikir saya akan menjual mobil ini? Apa kamu pikir saya akan tahan melihat orang asing mengendarainya mondar mandir di jalan dengan mobil ini – mobil yang dibeli suami saya untuk saya? Saya tidak akan bermimpi menjualnya. Saya akan memberinya untuk Anda. Karena Anda menghargai barang-barang indah."

Mr. R berusaha untuk tidak menerima mobil itu. Akan tetapi dia tidak bisa melakukan itu tanpa menyakiti perasaannya.

Wanita ini, tinggal seorang diri di rumah besar dengan syalnya, barang antik Perancisnya, dan semua kenang-kenangannya, dia merasa haus akan perhatian. Dia pernah muda, cantik, dan dikejar. Dia pernah membangun rumah yang hangat dengan cinta dan barang-barang koleksi dari seluruh Eropa untuk membuatnya indah. Kini, dalam kesepiannya yang terpencil karena usia tua, dia mendambakan sedikit kehangatan orang, sedikit penghargaan orang, sedikit penghargaan murni – dan tak seorang pun memberinya. Dan ketika dia mendapatkannya, itu terasa seperti mata air di padang pasir, rasa terima kasihnya seolah tidak cukup diekspresikan dengan sesuatu pun kecuali dengan hadiah Packard-nya yang indah.

Mari kita lihat kisah lainnya: Donald M. McMahon, yang merupakan pengawas dari Lewis dan Valentine, pekerja kebun bibit dan arsitek pertamanan di Rye, New York, menceritakan insiden ini:

"Tak berapa lama setelah saya hadir dalam ceramah *Bagaimana Mendapatkan Teman dan Memengaruhi Orang,* saya merancang sebuah taman di rumah seorang hakim terkenal. Pemilik

rumah itu keluar untuk memberi saya beberapa instruksi di mana seharusnya ditanam serumpun *rhododendron* dan *azalea* yang berbunga indah.

"Saya bilang, 'Tuan Hakim, Anda mempunyai hobi yang sungguh menyenangkan. Saya mengagumi anjing-anjing Anda yang bagus, dan banyak memenangkan hadiah setiap tahunnya di Madison Square Garden.'

Pengaruh dari ekspresi kecil pujian ini sungguh mengagumkan."

"'Ya,' jawab hakim itu, 'Saya melewatkan waktu-waktu yang sangat menyenangkan bersama anjing-anjing saya. Anda ingin melihat kandang anjing saya?'

"Anda tahu, dia menghabiskan waktu hampir satu jam memperlihatkan pada saya anjing-anjing dan piala yang mereka menangkan. Dia bahkan menceritakan asal-usul anjing-anjing itu dan menjelaskan tentang garis keturunan yang menjadikan mereka begitu cantik dan cerdik.

DIOLAH DARI EASTMANHOUSE.ORG

"Akhirnya, dia memandang saya dan bertanya: 'Anda punya anak kecil?'

'Ya,' jawab saya, 'Saya punya seorang anak lelaki .'

'Nah, apakah dia suka anak anjing?' hakim bertanya.

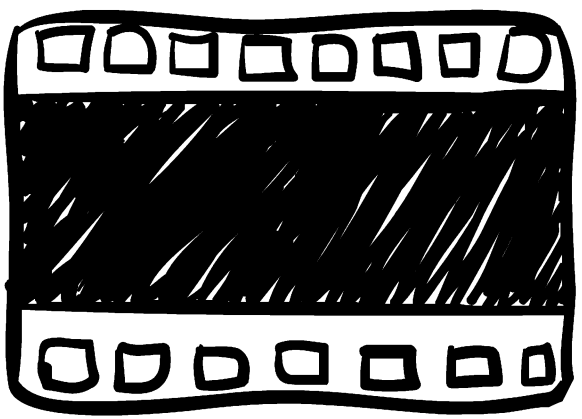
"Oh, ya, suka sekali.'"

"Baik, saya akan memberinya satu,' hakim itu menambahkan.

"Lalu dia mulai menjelaskan pada saya bagaimana cara memberi makan anak anjing. Tetapi kemudian dia berhenti sebentar. 'Anda akan cepat melupakannya kalau

saya sampaikan secara lisan. Sebaiknya saya menulisnya.' Maka hakim itu masuk ke dalam rumah, mengetik instruksi asal usul anak anjing itu dan cara memberinya makan, lalu menyerahkan pada saya seekor anak anjing bernilai beberapa ratus dolar, dan satu jam lima belas menit waktunya yang berharga, semua ini adalah sebagian besar karena saya telah mengekspresikan rasa kagum saya dengan jujur pada hobi dan keberhasilannya."

George Eastman dari Kodak yang terkenal, penemu film transparan yang memungkinkan dibuatnya gambar bergerak, meraih keuntungan seratus juta dolar, dan ini menjadikannya sebagai salah satu pengusaha paling terkenal di dunia. Tapi, terlepas dari keberhasilannya yang luar biasa ini, dia haus akan pengakuan, seperti juga Anda dan saya.



Untuk menjelaskan hal ini: Ketika Eastman sedang membangun sekolah musik Eastman School dan Kilbourn Hall di Rochester, James Adamson, yang saat itu menjabat sebagai presiden Superior Seating Company di New York, ingin memperoleh order menyediakan kursi-kursi teater untuk gedung-gedung ini. Adamson menelepon arsitek Eastman, dan membuat janji untuk berjumpa dengan Eastman di Rochester.

Begitu Adamson tiba, si arsitek berkata, "Saya tahu Anda ingin mendapatkan order ini, tapi saya sampaikan pada Anda, untuk saat ini Anda tidak akan bertahan lebih dari lima menit mengambil waktu George Eastman. Dia seorang yang berdisiplin keras. Dia amat sibuk. Jadi, ceritakan saja kepentingan Anda dengan singkat, lalu keluar."

Adamson sudah siap melakukan persis seperti itu.

Waktu Adamson diisyaratkan untuk masuk ruangan, dia melihat Eastman yang sedang membungkuk di atas setumpuk kertas di mejanya. Saat itu Eastman mengangkat kepalanya, membuka

kaca matanya, dan berjalan menghampiri si arsitek dan Adamson, dia berkata, "Selamat pagi, apa yang bisa saya bantu?"

Si arsitek memperkenalkan mereka, kemudian Adamson berkata, "Waktu kami sedang menunggu Anda, Tuan Eastman, saya memandang kagum kantor Anda. Saya sendiri rasanya tidak keberatan bekerja di ruangan seperti ini. Saya berkecimpung dalam bisnis interior pekerjaan kayu, tapi saya belum pernah melihat yang lebih indah dari kantor ini seumur hidup saya."

George Eastman menjawab, "Anda mengingatkan saya akan sesuatu yang hampir saya lupakan. Indah sekali, bukan? Saya sungguh menikmatinya saat awal pembangunan gedung ini dimulai. Tapi sekarang saya harus berada di sini dengan banyak masalah lain dalam pikiran saya, kadang-kadang saya bahkan tidak menengok ruangan itu selama berminggu-minggu."

Adamson berjalan dan mengusapkan tangannya pada sebilah papan bingkai. "Ini kayu ek Inggris, bukan? Sedikit berbeda tekstur dengan kayu ek Italia."

"Ya," jawab Eastman. "Kayu ek Inggris yang diimpor. Seorang teman memilihkannya untuk saya, dia mengkhususkan diri pada kayu."

Kemudian Eastman membawanya berkeliling ke seluruh ruangan, memberi komentar tentang proporsinya, warna, ukiran tangan, dan efek lain di mana dia banyak membantu dalam perencanaannya.

Pada waktu berkeliling di ruangan itu, mengagumi hasil pekerjaan kayunya, mereka kemudian berhenti di depan jendela, dan George Eastman, dengan nada bicara yang rendah hati dan lembut, menunjukkan beberapa institusi di mana dia ikut serta dalam usaha membantu kemanusiaan: Universitas Rochester, Rumah Sakit Umum, Homeopathic Hospital, Friendly Home, Rumah Sakit Anak-Anak. Adamson dengan hangat memberi selamat kepadanya atas cara idealisnya dalam memanfaatkan kekayaannya untuk mengurangi sedikit beban penderitaan manusia. Kini, George Eastman membuka sebuah kotak kaca dan mengeluarkan kamera pertama yang pernah dimilikinya – satu penemuan yang telah dibelinya dari seorang lelaki Inggris.

Adamson menanyainya tentang perjuangan awalnya dalam memulai bisnis, dan Eastman menceritakan dengan perasaan sungguh-sungguh tentang kemiskinan masa kecilnya, bagaimana ibunya yang janda telah mengurus sebuah rumah sewa, sementara Eastman bekerja di kantor asuransi. Teror kemiskinan menghantuinya siang dan

malam, dan dia memutuskan untuk mencari cukup uang supaya ibunya tak perlu bekerja. Adamson terus mengajukan pertanyaan dan mendengarkan, dia ikut terhanyut, pada saat George Eastman menceritakan kisah percobaan-percobaannya dengan lempeng-lempeng fotografis. Dia menyampaikan bagaimana dia sudah bekerja di kantor sepanjang hari dan kadang-kadang melakukan percobaan sepanjang malam, hanya tidur siang sebentar pada saat zat-zat kimia itu bekerja, kadang-kadang dia bekerja dan tidur dengan masih mengenakan pakaian yang sama selama tujuh puluh dua jam terus menerus.

James Adamson dipersilakan masuk ke kantor Eastman pada pukul sepuluh lima belas dan sudah diberi peringatan bahwa dia tidak boleh mengambil waktunya lebih dari lima menit; namun sekarang satu jam sudah berlalu kemudian dua jam berlalu pula. Dan mereka masih mengobrol.

Akhirnya George Eastman memandang Adamson dan berkata, "Terakhir kali saya berada di Jepang, saya membeli sebuah kursi, membawanya pulang, dan meletakkannya di serambi muka yang terkena sinar matahari. Tapi sinar matahari ternyata mengupas catnya, maka saya pergi ke kota su-

atu hari untuk membeli cat, saya mengecat sendiri kursi-kursi itu. Anda mau lihat hasil kerja seperti apa yang bisa saya lakukan dalam mengecat kursi? Baik. Ayo ke rumah saya dan makan siang bersama saya, saya akan tunjukkan."

Seusai makan siang, Eastman memperlihatkan Adamson kursi-kursi yang sudah dibawanya dari Jepang. Kursi-kursi itu harganya tidak lebih dari beberapa dolar, namun George Eastman, yang kini sudah menjadi multimiliuner merasa bangga akan kursi-kursinya, karena dia sendiri yang mengecatnya.

Pesanan untuk tempat duduk itu yang senilai 90.000 dolar, menurut Anda siapa yang mendapatkannya – James Adamson atau salah satu dari pesaingnya?

Sejak saat kisah ini terjadi sampai meninggalnya Eastman, dia dan James Adamson menjadi kawan dekat.

Claude Marais, seorang pemilik restoran di Rouen, Perancis, memakai prinsip ini dan telah menyelamatkan restorannya dari kehilangan seorang wanita yang telah bekerja untuknya selama lima tahun, dan dia adalah penghubung vital antara Marais dan stafnya yang berjumlah dua puluh satu

"Bicaralah pada orang lain tentang diri mereka," ujar Disraeli, salah satu orang paling cerdas yang pernah memerintah Kekaisaran Inggris. "Bicaralah pada orang lain tentang diri mereka, dan mereka akan mampu mendengarkan selama berjam-jam."

orang. Marais terkejut sekali begitu menerima surat tercatat dari wanita itu yang menyatakan pengunduran dirinya.

Mr. Marais menceritakan, "Saya sangat terkejut dan bahkan terlebih lagi sangat kecewa karena saya merasa telah bersikap adil dan terbuka terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Singkatnya, dia

saya anggap sebagai seorang teman dan pegawai, mungkin saya terlalu menganggapnya berlebihan dan mungkin saya terlalu banyak menuntut darinya, dibandingkan terhadap pegawai lain.

Tentu saja saya tak bisa menerima pengunduran diri ini tanpa penjelasan. Saya memanggilnya dan berkata, 'Paulette, kamu harus mengerti kalau saya tidak bisa menerima pengunduran dirimu. Kamu sangat berarti bagi saya dan bagi perusahaan ini, dan kamu mempunyai kepentingan yang sama dengan saya terhadap restoran ini.' Saya mengulang pernyataan ini di depan seluruh staf lainnya, lalu saya mengundangnya datang ke rumah, mengulang lagi rasa percaya saya padanya di depan keluarga saya.

Paulette membatalkan pengunduran dirinya, dan kini saya bisa percaya penuh padanya. Saya sering menekankan pernyataan ini dengan mengekspresikan penghargaan saya terhadap apa yang dikerjakannya dan menunjukkan padanya betapa penting artinya bagi saya dan bagi restoran."

"Bicaralah pada orang lain tentang diri mereka," ujar Disraeli, salah satu orang paling cerdas yang pernah memerintah Kekaisaran Inggris. "Bicaralah pada orang lain tentang diri mereka, dan mereka akan mampu mendengarkan selama berjam-jam."

Tentang Pengarang

DALE CARNEGIE lahir pada 1888 di Missouri. Dia menuliskan bukunya yang kini telah diperbarui *How to Win Friends and Influence People* pada 1936—sebuah tonggak yang mengukuhkan penyebaran nilai-nilai intinya dengan sangat cepat ke seluruh Amerika Serikat. Pada 1950-an, yayasan Dale Carnegie Training® seperti yang ada sekarang ini mulai mengambil bentuknya. Dale Carnegie sendiri wafat tidak lama setelah 1955, meninggalkan warisannya beserta sekumpulan prinsip inti yang akan disebarkan berpuluh-puluh tahun setelah itu.

Kini, Dale Carnegie Training memiliki klien yang merupakan empat ratus perusahaan yang termasuk di dalam 500 Perusahaan Terbaik. Dengan jumlah lulusan yang mencapai lebih dari tujuh juta orang, Dale Carnegie Training didedikasikan untuk melayani komunitas bisnis di seluruh dunia.

Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi *www.dalecarnegie.com*.